

CORRIGÉ - TRANS'LOR

Proposition de barème sur 70 points

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
Dossier 1 LA GRH AU SEIN DE TRANS'LOR	25 points
A – Le recrutement de nouveaux conducteurs	
1.1. Présenter, en les classant, les conditions de travail d'un conducteur en période scolaire (CPS)	6 points
1.2. Identifier les principales compétences attendues chez un CPS.	3 points
1.3. Mettre en évidence l'intérêt pour l'entreprise d'identifier ces compétences.	2 points
B – Gestion de l'évolution professionnelle	
1.4. Présenter sous forme structurée les avantages de l'entretien annuel individuel pour le conducteur et pour l'entreprise.	7 points
1.5. Préciser les techniques qui favoriseraient l'écoute active afin de faciliter le bon déroulement de ces entretiens.	3 points
1.6. Caractériser la mobilité demandée par Mme SIGNET.	2 points
1.7. Que peut proposer le responsable hiérarchique à Mme SIGNET pour accompagner sa demande d'évolution professionnelle ?	2 points
Dossier 2 L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX CONDUCTEURS	18 points
A – Échanges lors d'une réunion	
2.1. Pourquoi peut-on qualifier de rumeurs les propos tenus par les conducteurs lors de la réunion ?	2 point
2.2. Préciser les risques encourus par l'entreprise TRANS'LOR face à ce phénomène ?	3 points
2.3. Analyser la situation de communication (type, composantes, enjeux) qui s'instaure lorsqu'un conducteur inquiet appelle le n° Vert.	6 points
B – Accueil des nouveaux conducteurs	
2.4. Rappeler les enjeux, pour l'entreprise et pour le salarié, de la phase d'intégration.	3 points
2.5. Identifier les différents objectifs du processus d'intégration pour TRANS'LOR. Justifier la réponse par des exemples prélevés dans les annexes.	4 points
Dossier 3 LE TRAITEMENT DE L'ABSENTÉISME	15 points
3.1. Préciser les objectifs du versement d'un 13 ^{ème} mois	2 points
3.2. A partir des décisions de l'accord de l'annexe 6, justifier la valeur des cellules E12 et F12 de l'annexe 7, concernant M DARET.	5 points
3.3. Indiquer quelle cellule de l' <i>annexe 7</i> fournit le montant à reverser aux salariés puis repérer dans l' <i>annexe 6</i> la décision qui a été utilisée pour calculer ce montant.	3 points
3.4. Expliquer, à partir des formules des cellules E12 et F12, en quoi cette feuille de calcul est un outil de simulation et dans quelle mesure elle a pu aider M. TOUBRA dans ses négociations.	5 points
Dossier 4 LE RECOURS AUX TIC CHEZ TRANS'LOR	12 points
4.1. Rédiger en langage SQL la requête permettant d'établir la liste alphabétique des salariés (matricule, nom, prénom) ayant été absents au moins un jour sans fournir de justificatif au cours de l'année 2009.	4 points
4.2. Préciser le besoin d'information satisfait par la requête suivante ?	4 points
4.3. Préciser pour quelles raisons il a été décidé que seul l'administrateur réseau pouvait télécharger des documents	2 points
4.4. Indiquer par quel moyen le téléchargement a été rendu impossible aux autres utilisateurs.	2 points
TOTAL	70points

DOSSIER 1 – LA GRH AU SEIN DE TRANS’LOR (25 points)

A – RECRUTEMENT DE NOUVEAUX CONDUCTEURS

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

1.1 Présenter, en les classant, les conditions de travail d'un conducteur en période scolaire . (6 points)

On attend le repérage des éléments essentiels et le classement par catégorie. (1,5 point / catégorie) :

Admettre toute proposition logique à l'intérieur des catégories

Éléments de réponse :

- **Conditions de travail physiques**

Une bonne condition physique est nécessaire. Elle est liée à l'environnement de travail qui comprend des contraintes inhérentes au transport routier, à l'utilisation d'un véhicule, par exemple la position assise.

Les horaires et la durée du travail

Durant la période d'essai, la visite médicale atteste que l'état de santé du conducteur le rend apte à poursuivre son travail en période scolaire.

- **Conditions de travail sociales**

La rémunération,

Les congés payés

Le travail de conducteur est en relation avec des jeunes.

- **Conditions de travail psychologiques**

Le conducteur doit accomplir ses missions : prise en charge d'un public jeune (élèves) et surveillance des élèves pendant la durée du transport. Il est responsable de la sécurité et de la discipline à l'intérieur du véhicule,

La circulation peut entraîner du stress,

La rémunération a des répercussions sur le bien-être psychologique ou sur la santé physique du conducteur, par exemple l'attribution de primes...

- **Conditions de travail organisationnelles**

Les conditions de travail du conducteur dépendent directement des choix de la direction :

- Respect des consignes : travail pendant la période scolaire,
- Respect des horaires de son véhicule,
- Respect de la ligne qui lui a été attribuée.

1.2. Identifier les principales compétences attendues chez un CPS. (3 points)

On attend :

- *L'énonciation d'éléments essentiels c'est-à-dire en lien avec la profession de conducteur scolaire par rapport au contexte et la mobilisation de connaissances.*
- *Un vocabulaire adapté.*

La classification des compétences n'est pas exigée

Éléments de réponse :

- Conduire un bus (Titulaire d'un permis D),
- Faire face à ses responsabilités : information sans délai de la direction en cas de retard, ou d'incident et d'absence,
- Assurer la sécurité des élèves transportés (condition physique du conducteur, conditions de sécurité pendant le transport)
- Assurer la qualité du service rendu : ponctualité, respect de l'itinéraire, relation avec les élèves,
- Assurer la relation avec de jeunes usagers : intégrité morale, autorité pour faire respecter la discipline.

1.3 Mettre en évidence l'intérêt pour l'entreprise d'identifier ces compétences (2 points).

On attend 2 réponses : la relation entre l'identification des compétences et le recrutement et la formation des CPS.

L'intérêt pour l'entreprise est :

- de recruter la personne qui a le meilleur profil (1 point)
- de conduire les entretiens lors d'un recrutement ou d'une évaluation
- d'identifier les formations à mettre en place pour développer les compétences nécessaires (1 point)

B – GESTION DE L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

1.4. Présenter sous forme structurée les avantages de l'entretien annuel individuel pour le conducteur et pour l'entreprise. (7 points)

On attend une présentation structurée (tableau ou énumération) (1 point) et la mobilisation des connaissances.

AVANTAGES POUR LE CONDUCTEUR	AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE
(3 pts)	(3 pts)
Mieux connaître son poste : <ul style="list-style-type: none">• Mieux se situer dans sa fonction	Accroître l'efficacité du salarié : <ul style="list-style-type: none">• Améliorer les résultats• Améliorer l'adéquation Individu/Poste• Développer les compétences
Améliorer ses relations avec son supérieur : <ul style="list-style-type: none">• Pouvoir exprimer son point de vue• Etre entendu et reconnu• Savoir ce que son responsable pense de sa performance• Améliorer la relation quotidienne de travail (clarté, franchise, écoute)	Développer sa motivation : <ul style="list-style-type: none">• Renforcer l'adhésion et l'implication• Améliorer la connaissance de la satisfaction des collaborateurs
Prendre confiance en lui : <ul style="list-style-type: none">• Se sentir écouté, valorisé• Travailler plus en confiance	Favoriser son évolution professionnelle : <ul style="list-style-type: none">• Identifier les besoins de formation,• Identifier les souhaits de carrière et de mobilité, les compétences et les potentiels.
Orienter son évolution professionnelle : <ul style="list-style-type: none">• Avoir des repères et des objectifs de progression• Se préparer à évoluer• Emettre des souhaits de formation	

1.5. Préciser les techniques qui favoriseraient l'écoute active afin de faciliter le bon déroulement de ces entretiens. (3 points)

On attend l'énoncé d'au moins 3 techniques.

- Poser des questions ouvertes, neutres
- Reformuler
- Ne pas déformer, interpréter les propos du salarié
- Concentrer son attention sur son interlocuteur
- Le regarder
- Se rendre disponible physiquement et mentalement
- Ne pas couper la parole
- Témoigner de la compréhension et de l'intérêt

1.6 Caractériser la mobilité demandée par Mme SIGNET.(2 points)

On attend la mobilisation des connaissances et une justification dans le contexte.

Mobilité professionnelle (ou horizontale) : évolution vers la fonction administrative (1 point)

Mobilité géographique : mutation de Nancy au siège à Metz (1 point)

1.7 Que peut proposer le responsable hiérarchique à Mme SIGNET pour accompagner sa demande d'évolution professionnelle ? (2 points)

On attend la mobilisation des connaissances.

Bilan de compétences

Plan de formation

DOSSIER 2 –L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX CONDUCTEURS (18 points)
--

A – ÉCHANGES LORS D'UNE RÉUNION

En vous appuyant sur vos connaissances et sur les annexes 3 et 4 :

2.1 Pourquoi peut-on qualifier de rumeurs les propos tenus par les conducteurs lors de la réunion ? (2 points)

On attend la mobilisation des connaissances appliquées au contexte.

Au cours de la réunion, les propos des conducteurs portent sur des informations dont la source est inconnue et non vérifiable en provenance des salariés actuels et de ceux qui seront intégrés : « certains disent », « le bruit court », « il paraît que ».

2.2. Préciser les risques encourus par l'entreprise TRANS'LOR face à ce phénomène. (3 points)

On attend l'énoncé de 3 risques liés à la situation et au contexte

- Dégradation du climat social : risque de grève, démotivation
- Détérioration de l'image de l'entreprise
- Baisse de la performance des salariés et donc de l'entreprise

2.3. Analyser la situation de communication (type, composantes, enjeux) qui s’instaure lorsqu’un conducteur inquiet appelle le n° Vert (6 points)

On attend une analyse pertinente de la situation, trois composantes sont exigées.

Type de communication : interne, interpersonnelle (1 point)

Composantes : (3 points)

- Acteurs : les conducteurs et Sophie Dion pour l’entreprise
- Message : information sur la procédure liée au transfert des conducteurs
- Canal : le téléphone (numéro gratuit)
- Contexte : transfert des conducteurs à la suite d’un appel d’offre, qui suscite des inquiétudes chez ces conducteurs
- Stratégie : rassurer par un exposé des faits. Montrer aux conducteurs l’intérêt qu’on leur porte en leur proposant un rendez-vous avec le responsable
- Sens : créer une relation entre les conducteurs et l’entreprise à travers des propositions d’aide et d’information, le plus tôt possible avant la prise de fonction

Enjeux : (2 points)

- Pour les conducteurs : obtenir des informations fiables pour être rassuré
- Pour l’entreprise : informer pour faire taire la rumeur

B – ACCUEIL DES NOUVEAUX CONDUCTEURS

2.4. Rappeler les enjeux, pour l’entreprise et pour le salarié, de la phase d’intégration. (3 points)

La présentation sous forme de tableau n’est pas attendue.

Pour l’entreprise (1,5 point)	Pour le salarié (1,5 point)
<ul style="list-style-type: none">• Assurer l’efficacité du recrutement (éviter le départ du salarié)• Favoriser un climat social positif• Accélérer la prise de fonction du salarié (efficacité du salarié)	<ul style="list-style-type: none">• S’intégrer dans l’entreprise• Bien connaître l’entreprise, son service, ses responsables, son poste de travail• Établir au plus vite des liens avec les autres salariés de l’entreprise

2.5. Identifier à l’aide des annexes 4 et 5, les différents objectifs du processus d’intégration pour TRANS’LOR. Justifier la réponse par des exemples prélevés dans les annexes. (4 points)

1. **Transmettre des informations sur l’entreprise TRANS’LOR**
 - discours de bienvenue du directeur,
 - visionnage du film lors de la journée d’accueil,
 - présentation du règlement intérieur,
 - premier contact avec le responsable d’exploitation et l’ARH,
 - présentation des aspects juridiques liés au transfert
2. **Faire remplir les formalités administratives :** signature de l’avenant au contrat de travail
3. **Accompagner la prise de poste du salarié**
 - Remise de la tenue de travail et d’équipements.
4. **Transmettre les valeurs de l’entreprise**
 - l’envie d’entreprendre,
 - l’implication de chacun,
 - la qualité du service (Performance, Sécurité des clients),
 - la solidarité,
 - le sens des responsabilités.

DOSSIER 3 – LA PRISE EN COMPTE DE L'ABSENTÉISME (15 points)

En vous appuyant sur vos connaissances et sur les *annexes 6 et 7* :

3.1 Préciser les objectifs du versement d'un 13^{ème} mois (2 points)

On attend l'énonciation des objectifs pour une entreprise en général :

- Motiver les salariés
- Augmenter la productivité
- Contribuer à la qualité du climat social

3.2. A partir des décisions de l'accord de l'annexe 6, justifier la valeur des cellules E12 et F12 de l'annexe 7 concernant M. DARET. (5 points)

Pour M. DARET :

E12 :

- B12 = 5 arrêts (1 point)
- 3 arrêts sont pris en compte (1 point) : B12 soit (5 – 2) : pas de déduction jusqu'à 2 arrêts maladie (1 point)
- 99,00 % soit 33 % à partir du 3^{ème} arrêt et par arrêt suivant (1 point),

F12 : 0 % car aucun jour d'absence sans justificatif (1 point)

3.3. Indiquer quelle cellule de l'annexe 7 fournit le montant à reverser aux salariés puis repérer dans l'annexe 6 la décision qui a été utilisée pour calculer ce montant (3 points)

Dans la cellule H26 apparaît le montant à reverser, soit 3 004,40 € (6 008,80 : 2) (1 point)

La décision utilisée : 50 % des déductions seront reversées au personnel de l'entreprise qui n'aura pas fait l'objet d'absence et ce, au prorata, des salaires de base de chacun. (2 points)

3.4. Expliquer à partir des formules des cellules E12 et F12, en quoi cette feuille de calcul est un outil de simulation et dans quelle mesure elle a pu aider M. TOUBRA dans ses négociations. (5 points)

On attend l'identification des éléments d'une simulation (3 points)

- Les variables bases de la négociation :
 - nombre de jours pour absences sans justificatif et nombre d'arrêts maladie
 - taux de réduction du 13^{ème} mois
 - taux de restitution de la prime aux autres salariés
- Le résultat observé : l'impact pour chaque salarié

Cet outil permet de calculer rapidement et automatiquement l'impact des absences sur le 13^{ème} mois de chaque salarié en fonction des différents taux de réduction que l'entreprise envisageait de mettre en place, absence sans justificatif et arrêt maladie. (2 points)

DOSSIER 4 – LE RECOURS AUX TIC CHEZ TRANS’LOR (12 points)

En vous appuyant sur vos connaissances et sur les *annexes 8 et 9*

4.1 Rédiger en langage SQL la requête permettant d’établir la liste alphabétique des salariés (matricule, nom, prénom) ayant été absents au moins un jour sans fournir de justificatif au cours de l’année 2009. (4 points)

On attend une connaissance du langage SQL, avec l’emploi des termes précis et une présentation claire

```
SELECT DISTINCT matricule, nom, prenom
FROM salarie, absence, cause
WHERE matricule = salarieAbsent
AND code = causeAbsence
AND (libelle = ‘sans justificatif’)
AND date BETWEEN 01/01/2009 AND 31/12/2009
ORDER BY nom
```

Accepter date >= 01/01/09 AND date <= 31/12/09 et tout format de date valide (exemples : #01/11/2009#, 2009-01-01, etc.).

4.2. Préciser le besoin d’information satisfait par la requête suivante (4 points)

On attend une réponse montrant qu’il s’agit de comptabiliser le nombre de jours d’absence sans justificatif d’un salarié, en particulier au cours d’une période précise.

Ne pas pénaliser un candidat qui ne préciserait pas qu’il s’agit d’une somme (ou d’un total).

```
SELECT SUM (nbJoursAbsences)
FROM absence, salarie, cause
WHERE absence.salarieAbsent = salarie.matricule
AND cause.code = absence.causeAbsence
WHERE date BETWEEN 01/01/2009 AND 30/06/2009
AND salarie.nom = « DARET »
AND cause.libelle = « sans justificatif »
```

SUM(champ) est une fonction qui renvoie la somme des valeurs du champ.

Ex : SELECT SUM(Note) renvoie la somme des valeurs du champ note.

Réponse : le nombre total de jours d’absence sans justificatif concernant le conducteur « DARET » au cours du 1^{er} semestre 2009

4.3. Préciser pour quelles raisons il a été décidé que seul l’administrateur réseau pouvait télécharger des documents (2 points)

On attend la connaissance :

- *des risques relatifs à l’utilisation des TIC*
- *du cadre juridique relatif au droit de la personne et de la propriété littéraire, artistique et industrielle*

Les téléchargements de fichiers peuvent représenter un risque d’intrusion de virus, de logiciels espions et de chevaux de troie susceptibles de se propager ensuite dans tout le réseau de l’entreprise.

Problème de droits d’auteur, téléchargement non autorisé, illégal.

4.4 Indiquer par quel moyen le téléchargement a été rendu impossible aux autres utilisateurs. (2 points)

On attend la connaissance des modalités de restriction d’accès au réseau.

L’administrateur du réseau (NETWEB) n’ a pas attribué les droits nécessaires au téléchargement de fichiers.