

BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2010

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

MCE GROUP

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

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 10.

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 | Les valeurs du groupe |
| Annexe 2 | Extraits d'un communiqué de presse et du journal interne |
| Annexe 3 | Le vernissage de l'exposition |
| Annexe 4 | Éléments d'information sur les accidents du travail avec arrêt |
| Annexe 5 | Extrait de l'entretien individuel de Bernard Durieux |

MCE GROUP

Métal Cuivre Europe Group (MCE Group) est la maison mère d'un groupe industriel européen leader mondial dans la production et la commercialisation de produits et alliages en cuivre. Créé en 1889, MCE Group a son siège social à Florence (Italie).

Un nouveau manager, Patricia LUCAS, vient d'être nommé à la tête de MCE Group. Elle désire vivement redynamiser les responsabilités sociales et sociétales du groupe à travers la mise en place d'un système de management QSE (Qualité, Santé, Environnement). Des valeurs telles que sécurité, écoute, solidarité, qualité, responsabilité (**annexe 1**) doivent désormais s'appliquer concrètement à l'ensemble des filiales du groupe et être partagées par tous les collaborateurs.

MCE France est la filiale industrielle française de MCE Group. Son siège social est situé à Saint-Denis (93). Elle a un effectif de 1 076 personnes. Tous les établissements français de MCE France (5 usines et 7 agences commerciales) ont déjà adhéré à un système qualité. Ils sont tous certifiés ISO 9001.

Le PDG de MCE France, Pierre GROUSSIN, est chargé de diffuser en interne les valeurs de la nouvelle direction du groupe. Il sait qu'il peut compter sur l'ensemble du personnel pour mettre en œuvre ces engagements. Une enquête a effectivement montré l'attachement quasiment unanime des salariés aux valeurs du groupe. Il pourra s'appuyer également sur le système d'information existant étant donné que les salariés utilisent quotidiennement l'intranet du groupe qui est devenu, au fil des années, l'outil principal de la communication interne.

Pour une mise en œuvre concrète des engagements du groupe, Pierre GROUSSIN a choisi plusieurs axes de travail en 2010 :

- le développement du mécénat,
- la sécurité au travail par une communication totale et transparente avec les salariés sur les accidents de travail,
- la gestion de l'évolution professionnelle.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. La communication de MCE Group
2. Le vernissage de l'exposition
3. La sécurité au travail
4. La gestion de l'évolution professionnelle

DOSSIER 1 – LA COMMUNICATION DE MCE GROUP (16 points)

La communication de MCE Group repose sur la diffusion de messages forts, par des communiqués de presse qui reflètent son identité et s'appuient sur des valeurs associées à son histoire et ses produits.

À ce titre, MCE Group pratique le mécénat en participant à des manifestations culturelles et aide à la création culturelle (**annexe 2**). Son action est largement diffusée sur son site Internet (<http://www.mce.com>).

À l'identique du groupe en Italie, Pierre GROUSSIN souhaite mettre en place une action de mécénat en France en aidant un jeune sculpteur sur cuivre, Thierry SCHAAL, à organiser sa première exposition et en lui fournissant les feuilles de cuivre nécessaires à ses créations.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 et 2 :

- 1.1 Indiquer les types de communication utilisés par MCE Group et MCE France. Justifier la réponse.
- 1.2 Analyser les situations de communication de l'annexe 2 (cible, objectif, canal, support, enjeux).
- 1.3 Expliquer pourquoi l'action de mécénat de MCE France est en adéquation avec les valeurs du groupe.
- 1.4 Justifier en quoi la communication du groupe relève d'une démarche de communication globale.

DOSSIER 2 – LE VERNISSAGE DE L'EXPOSITION (20 points)

Dans le cadre de la mise en place de l'action de mécénat, Pierre GROUSSIN veut faire connaître l'exposition de Thierry SCHAAL au personnel. Le vernissage en présence de l'artiste est prévu le 21 juin 2010. La Direction souhaite faire participer l'ensemble des salariés à cet événement exceptionnel. Néanmoins, pour des contraintes budgétaires et organisationnelles, il n'est pas possible de convier tous les salariés au siège social. C'est pourquoi, seuls les cadres (60 personnes) seraient présents. Il charge Sylvie MARINI, son assistante, de s'occuper de ce dossier.

Sylvie MARINI a réuni les éléments pour le calcul du coût de l'organisation du vernissage (**annexe 3**). Elle hésite entre deux possibilités : le déplacement des cadres pour assister en direct au vernissage ou la transmission du vernissage par visioconférence à l'ensemble du personnel dans les usines et les agences commerciales. Mais la visioconférence est un outil qu'elle connaît peu et pour lequel MCE France n'est pas équipé pour l'instant.

Travail à faire :

À l'aide de l'annexe 3 et de vos connaissances :

- 2.1.** Justifier l'intérêt de calculer le coût de deux hypothèses.
- 2.2.** Comparer, dans un tableau, le calcul du coût de chaque hypothèse, en distinguant les charges fixes et les charges variables. Justifier l'intérêt de cette distinction.
- 2.3** Présenter les avantages et les inconvénients de chaque hypothèse. Proposer la solution à retenir.
- 2.4** Proposer d'autres usages qui pourraient justifier l'achat d'un outil de visioconférence par l'entreprise estimé à 5 350 € HT, et les avantages qu'elle pourrait en tirer.

DOSSIER 3 – LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL (16 points)

La sécurité au travail est aussi un des engagements forts du groupe. C'est dans ce contexte que le CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) a décidé d'intensifier ses actions d'information et de formation en faveur de la sécurité sur les lieux de travail.

La réunion du 15 juin 2010 a dressé le bilan des accidents du travail pour l'année 2009. Au début de la séance, des documents ont été distribués aux participants (**annexe 4**). Ils ont permis de mettre en évidence une augmentation des accidents de travail avec arrêt.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 4 :

- 3.1 Préciser l'intérêt de ces documents pour MCE France.
- 3.2 Calculer les indicateurs de risques professionnels de MCE France et réaliser un comparatif avec MCE Group et le secteur de la métallurgie.
- 3.3 Dans un paragraphe structuré, analyser les résultats obtenus et développer les solutions permettant d'améliorer la situation.

DOSSIER 4 – LA GESTION DE L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE (18 points)

MCE Group favorise l'évolution professionnelle de ses salariés en développant leur sens des responsabilités. Par conséquent, l'objectif est de développer les compétences et de favoriser les évolutions de carrière des salariés au sein du groupe dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

À cet effet, David AUBERT, directeur des ressources humaines, reçoit Bernard DURIEUX, chef de production, lors d'un entretien individuel (**annexe 5**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 5 :

- 4.1 Identifier et justifier le type de mobilité proposé à Bernard DURIEUX.
- 4.2 Indiquer quels sont les enjeux de la mobilité pour MCE France et pour Bernard DURIEUX.
- 4.3 Identifier les types d'arguments utilisés par David AUBERT et les illustrer par des exemples tirés de l'entretien.
- 4.4 Repérer les ressorts de l'influence utilisés par David AUBERT lors de l'entretien.
- 4.5 La communication de David AUBERT relève-t-elle seulement de l'argumentation ? Justifier la réponse.

LES VALEURS DU GROUPE (Extrait du site Internet de MCE GROUP)

Principales valeurs guidant nos actions et dont s'inspirent nos procédures internes :

- **Écoute** : ouverture aux exigences et attentes des clients et des salariés.
- **Sécurité** : augmentation et garantie de sécurité sur les lieux de travail.
- **Responsabilité** : diffusion du sens de la responsabilité à tous les niveaux.
La capacité à assumer des responsabilités est un facteur clé dans la prise de décision.
- **Solidarité** : à travers la multiculturalité de l'organisation qui est un atout pour progresser.
- **Qualité** : politique d'investissements et procédures internes, garantie d'une très grande qualité à chaque phase de la production.
- **Innovation** : encouragement des collaborateurs à être force de proposition pour l'amélioration de la production.
- **Protection de l'environnement** : mobilisation des énergies et des ressources.
- **Ouverture** : intervention dans les domaines culturel, artistique, patrimonial par des actions de mécénat.

www.mce.com/qui-sommes-nous/nos-valeurs/

EXTRAITS D'UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE ET DU JOURNAL INTERNE

Extrait d'un communiqué de presse

MCE et l'art

... une relation de longue date : au cours de toutes ces années, notre groupe soutient des travaux de restauration d'oeuvres d'art importantes telles que la statue équestre de **Cosimo I dei Medici** (piazza della Signoria, Florence), la sculpture de bronze **Satiro Danzante** attribuée à Prassitele, celle de la **Lupa Capitolina** (à Rome), le groupe monumental des **Bronzi di Cartoceto** de Pergola (y compris la réalisation de deux copies conformes de la statue équestre de Nerone Cesare) et **Casa Zuccari**, siège de l'Institut Deutsche Kunst à Florence.

« Comme l'an dernier, MCE soutient une exposition de sculptures et de peintures de l'artiste florentin **Alessandro Reggioli**.

Cette exposition sera ouverte au public du 20 avril au 2 mai 2010, au "Teatro Romano" de Fiesole (Florence)".

Les sculptures ont été réalisées avec des plaques de laiton de MCE, produites à Fornaci di Barga.

18.04.2010 <http://www.mce.com>



Extrait du journal interne diffusé sur l'Intranet

Sculptures dorées chez MCE France

Pour la première fois, MCE France vous invite à découvrir les sculptures sur cuivre d'un jeune chaudronnier et dinandier d'art, Thierry SCHAAL.

Ce jeune créateur, après avoir suivi une formation de métallier/ferronnier au sein des Compagnons du Devoir du Tour de France dans les années 70/80, a effectué un stage d'une quinzaine de mois au Centre des Métiers d'Arts de Périgny sur Yerres, en région parisienne, dans la dinanderie : technique du travail des métaux en feuilles, principalement sur du cuivre.

Après un parcours dans différentes régions de France en tant que métallier/ferronnier, il s'est installé dans les Dombes depuis peu. Disposant d'un atelier, il se consacre essentiellement à façonner diverses sculptures en employant les techniques de base de la dinanderie : l'emboutissage, la rétreinte et le planage, sur des feuilles de cuivre.

Nous avons décidé de soutenir cet artiste, d'une part en lui fournissant les feuilles nécessaires à ses créations et d'autre part en lui permettant de se faire connaître grâce à une exposition de ses sculptures.

L'exposition « **Sculptures dorées** » se tiendra du **21 juin au 19 juillet 2010** dans le hall du siège social de MCE France à Saint-Denis. Le vernissage aura lieu le **lundi 21 juin à 14 heures en présence de l'artiste et de la Direction.**



*MCE France vous associe à cet événement en vous invitant à découvrir ces sculptures.
Cette collaboration s'inscrit dans nos valeurs et reflète notre volonté d'innover.*

LE VERNISSAGE DE L'EXPOSITION

Date du vernissage : lundi 21 juin 2010 de 14 h à 17 h

Lieu du vernissage : siège social MCE France Saint-Denis

Nombre prévisionnel d'invités pour le vernissage en direct :

- 40 cadres des usines et des agences commerciales
- 20 cadres du siège social

Le forfait de location du matériel de visioconférence comprend la location du matériel (caméra Haute Définition embarquée avec zoom panoramique, codec de visioconférence, écran géant), les tests de connexion, l'assistance technique et un accès multisites pour permettre aux établissements de se connecter à la visioconférence.

Le montant forfaitaire d'une journée de location s'élève à 550 € HT.

Chaque usine et agence commerciale dispose du matériel de base nécessaire pour la réception de la visioconférence (ordinateur, micro, hauts-parleurs stéréo, vidéoprojecteur, écran, connexion Internet).

La location de l'accès en ligne à la visioconférence pour chaque site s'élève à 12 € HT de l'heure.

Sylvie Marini estime le coût global de déplacement et de présence des cadres à 5 200 € HT.

Le temps de présence de Pierre Groussin au vernissage ainsi que la préparation de son discours est de 4 heures et demie au total. Coût horaire salarial : 84 € (charges comprises).

Le devis forfaitaire du cocktail pour 60 personnes s'élève à 450 € HT.

À ces montants, il convient d'ajouter le coût des plaquettes de présentation de l'exposition qui ont été imprimées spécialement pour promouvoir l'exposition. Un lot de 100 plaquettes est envoyé dans chaque établissement (5 usines et 7 agences commerciales) et mis à disposition au siège social (129 € HT le lot).

Sylvie Marini estime son temps de travail pour l'organisation de ce vernissage à 8 heures. Coût horaire salarial : 35 € (charges comprises).

De plus, Sylvie MARINI se pose quelques questions sur la visioconférence :

- Le matériel est-il sûr ?
- L'image et le son sont-ils vraiment de qualité ?
- Pierre Groussin et Thierry Schaal ne vont-ils pas être gênés par le fait de communiquer par l'intermédiaire d'un écran ?
- L'exposition sera-t-elle mise en valeur ?

**ÉLÉMENTS D'INFORMATION SUR LES ACCIDENTS
DU TRAVAIL AVEC ARRÊT POUR L'ANNÉE 2009**

EXTRAIT DU BILAN SOCIAL DE MCE FRANCE SAS

Nombre de salariés	1 076	Nombre de jours d'incapacité (hors décès)	1 942
Nombre d'accidents avec arrêt	49	Décès	0
		Nombre moyen d'heures travaillées par salarié/an	1 645

Accidents de travail avec arrêt :

- Coupures 52 %
- Brûlures (yeux et mains) 25 %
- Douleurs dos 10 %
- Écrasement des mains 8 %
- Contusions, chocs 5 %

EXTRAIT DU BILAN SOCIAL DE MCE GROUP

Nombre de salariés	6 700	Nombre de jours d'incapacité (hors décès)	11 652
Nombre d'accidents avec arrêt	294	Décès	1
		Nombre moyen d'heures travaillées par salarié/an	1 645
		Taux de fréquence	26,6
		Taux de gravité	1,05

(95 % des accidents ont lieu dans les usines du groupe)

RISQUES D'ACCIDENTS DANS LE SECTEUR DE LA MÉTALLURGIE

Nombre de salariés	1 923 054	Nombre de jours d'incapacité (hors décès)	3 306 566
Nombre d'accidents avec arrêt	78 213	Décès	65
		Taux de fréquence	24,8
		Taux de gravité	1,04

D'après la CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie)

EXTRAIT DE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL DE BERNARD DURIEUX

David AUBERT reçoit Bernard DURIEUX dans son bureau.

D. Aubert : Bonjour M. Durieux (*sourire*). Asseyez-vous (*ils se serrent la main*). Comment allez-vous ? Et votre petite famille ? J'ai appris la bonne nouvelle pour la future naissance. Vous devez être heureux.

B. Durieux : (*Il s'assoit en face de M. Aubert*) Oui, tout se passe bien. C'est prévu dans 6 mois. La famille va s'agrandir.

D. Aubert : (*En proposant un café*) : Ça vous fait combien d'enfants ?

B. Durieux : Trois maintenant. Je crois que c'est un bon chiffre !!!

D. Aubert : Votre femme va prendre un peu de repos.

B. Durieux : Oui, elle souhaite prendre un congé parental pour s'occuper à plein temps des enfants.

D. Aubert : C'est bien. (*Il prend un air sérieux*). Bon, nous nous rencontrons aujourd'hui car j'ai une opportunité à vous proposer.

B. Durieux : Oui, de quoi s'agit-il ?

D. Aubert : Vous avez collaboré avec nos collègues italiens et j'ai eu de très bons retours de votre travail.

B. Durieux : J'en suis heureux. J'ai moi-même apprécié ces nouveaux contacts.

D. Aubert : Vous savez que l'une des valeurs du groupe est de favoriser la mobilité professionnelle. Nous appartenons tous à une même famille. La collaboration étroite avec l'ensemble des salariés du groupe est un facteur important de succès de notre société. Le travail que vous avez fourni cette année n'a fait que confirmer mon choix en ce qui vous concerne. Nous souhaitons vous proposer un poste de responsable de gestion de projet en Italie. Votre rémunération sera bien entendu réévaluée et vous disposerez, à la différence d'aujourd'hui, d'un logement de fonction. C'est une opportunité pour vous de gravir rapidement les échelons. Au bout de 4 ans, vous aurez la possibilité de revenir en France et d'obtenir un poste à responsabilité au siège.

B. Durieux : Cette proposition est intéressante. Il faut que j'y réfléchisse et que j'en parle bien sûr avec ma femme. C'est un grand changement pour toute la famille.

D. Aubert : Oui, bien entendu mais c'est une occasion inespérée. Nous connaissons votre capacité d'adaptation. Nous misons beaucoup sur vous. Et l'Italie est un pays magnifique !!! On ne vous propose pas le Pôle Nord !!! Je vous laisse réfléchir mais attention ne tardez pas, d'autres personnes sont intéressées par le poste.

B. Durieux : Très bien. Je vais y réfléchir. A bientôt M. Aubert. Au revoir.

D. Aubert : A bientôt. N'hésitez pas si vous avez des questions. Au revoir.