Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies de la Gestion

Communication et Gestion des Ressources Humaines

SESSION 2011

Épreuve de Spécialité
Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 7

L'usage de la calculatrice est autorisé

L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.

Ce dossier comporte 15 pages annexes comprises

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LA SOCIÉTÉ LABORATOIRES LATREILLE

La société Laboratoires Latreille, située à Bordeaux (Gironde), a été fondée en 1910 par Monsieur Henri Riou. Aujourd'hui, elle est dirigée par Monsieur Francis Riou, petit-fils du fondateur.

Société par action simplifiée, elle emploie une vingtaine de collaborateurs et s'est spécialisée dans la création et la fabrication de cosmétiques « bio » à base d'ingrédients naturels. Elle commercialise des produits lavants (gels douches, savons…) et des produits de soins pour le visage et le corps (crèmes, laits, exfoliants, …).

Les produits des Laboratoires Latreille sont soumis à des contrôles rigoureux de tolérance cutanée et d'hypoallergénicité* et sont vendus en pharmacie et parapharmacie sur tout le territoire national.

Les produits « bio » sont très demandés. La société connaît depuis quelques années un développement croissant. La charge de travail des salariés a augmenté ce dernier trimestre et la société est confrontée à des problèmes de communication interne. Ces évolutions risquent, à terme, de nuire à la performance de la société.

Francis Riou est conscient du problème et souhaite y remédier.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Animation d'une réunion
2. Recrutement d'un assistant ressources humaines
3. Diagnostic informatique
4. Évaluation de la performance de la société

Annexes

Annexe 1 Extrait de la réunion du 02 juin 2011
Annexe 2 Note de Monsieur Riou
Annexe 3 Recherches sur le métier d'assistant ressources humaines
Annexe 4 Extrait du schéma du réseau des Laboratoires Latreille
Annexe 5 Recensement des dysfonctionnements informatiques
Annexe 6 Présentation schématique d'un modèle de bilan

*hypoallergénicité : qualifie un produit peu susceptible de provoquer des réactions d'allergie

DOSSIER 1 – ANIMATION D'UNE RÉUNION (19 points)

L'accroissement de l'activité de la société a entraîné une surcharge de travail des salariés ainsi que des problèmes de communication interne.
Pour faire face à cette situation, Francis Riou a décidé de réunir les chefs de service (service commercial, fabrication, qualité), les représentants des salariés et sa secrétaire, Madame Loiseau, le 02 juin 2011 à 9 heures en salle de réunion (**annexe 1**)

Francis Riou avait demandé à ce que chaque participant prépare en amont un dossier présentant les besoins tant humains que matériels liés à l'évolution de l'activité de la société.

Francis Riou a entièrement confiance en Madame Loiseau, expérimentée et polyvalente : il lui a confié l'organisation de cette réunion.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de **l'annexe 1**,

1.1 Identifier le type de réunion présenté dans la situation. Justifier.

1.2 Retrouver les éléments matériels, organisationnels et d'animation nécessaires au bon déroulement de cette réunion.

1.3 Caractériser le groupe formé par les participants à cette réunion.

1.4 Identifier le leader de ce groupe. Préciser le type et le style de son leadership. Justifier les réponses.

1.5 Préciser le rôle de l'animateur de ce groupe. En quoi son rôle a-t-il un impact sur l'efficacité et la cohésion du groupe ?

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT D'UN ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES (21 points)

La réunion du 02 juin 2011 a mis en évidence la nécessité de recruter assez rapidement un assistant ressources humaines dont la mission sera de répondre aux besoins des Laboratoires Latreille.

Bien que réticente, Madame Loiseau, secrétaire, a accepté de s'occuper du recrutement de l'assistant ressources humaines.

Francis Riou lui transmet une note lui permettant de caractériser le poste à pourvoir (**annexe 2**).

Madame Loiseau recherche des informations sur ce métier pour préparer l'annonce à paraître sur le site de Pôle emploi (**annexe 3**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 2 et 3**,

2.1 Identifier et justifier les sources des informations collectées sur le métier d'assistant ressources humaines. En dégager les limites.

2.2 Repérer la qualification et les compétences professionnelles requises pour le poste d'assistant ressources humaines.

2.3 Justifier le mode de recrutement choisi par Madame Loiseau. Présenter les différentes étapes.

DOSSIER 3 –DIAGNOSTIC INFORMATIQUE (16 points)

La société dispose d'un parc informatique d'une quinzaine de postes (**annexe 4**).

Lors de la réunion du 02 juin 2011, Vincent Larcher avait brièvement soulevé les problèmes informatiques directement liés à l'évolution de l'activité de la société. Comme convenu, Francis Riou reçoit ce matin Vincent Larcher pour en discuter.

Ce dernier lui présente un dossier recensant l'ensemble des dysfonctionnements informatiques (**annexe 5**) et lui soumet des propositions.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 4 et 5**,

3.1 Distinguer le rôle des trois serveurs A, B, C.

3.2 Expliquer pourquoi l'ordinateur n° 5 ne peut communiquer avec les autres ordinateurs du réseau.

3.3 Indiquer le nom de l'équipement D du réseau. Préciser son rôle.

3.4 Quel l'équipement de sécurité indispensable ne figure pas sur le schéma de l'annexe 4 ? Préciser son rôle.

3.5 Présenter les mesures qui devraient être prises par l'administrateur et l'ensemble des salariés.

DOSSIER 4 – ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE LA SOCIÉTÉ (14 points)

Jusqu'à présent la circulation de l'information dans la société Laboratoires Latreille est peu structurée. Francis Riou souhaite une normalisation de cette circulation afin d'accompagner la croissance de la société.

Il est convaincu que la performance de la société dépend aussi de l'investissement dans les nouvelles technologies. Sur les conseils de Vincent Larcher, responsable informatique, Francis Riou souhaite équiper la société d'un réseau intranet et d'une plateforme collaborative.

Vincent Larcher présente une estimation chiffrée de cette installation qui permettrait notamment :

- d'homogénéiser le parc informatique,
- d'offrir aux salariés une messagerie interne, un journal d'entreprise…

Francis Riou lui précise que 80 % de l'investissement pour cette installation seront autofinancés et le reste sera couvert en recourant à un emprunt bancaire.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 6**,

4.1 Quels sont les avantages que la société peut retirer de la plateforme collaborative ?

4.2 Dégager les principaux obstacles que risque de rencontrer la société face à l'introduction de cette plateforme collaborative.

4.3 Identifier les conséquences de l'investissement sur les postes du bilan des Laboratoires Latreille.

4.4 Expliquer les conséquences sur les postes du bilan d'un financement à 100 % par la société.

Annexe 1

Extrait de la réunion du 02 juin 2011

Les participants sont :

Monsieur F. Riou, dirigeant
Madame S. Vidal, chef du service commercial
Monsieur P. Portes, chef du service fabrication
Monsieur M. Azaraf, chef du service qualité
Monsieur C. Dubonnet, représentant des salariés
Monsieur V. Larcher, représentant des salariés et responsable informatique

Madame I. Loiseau, secrétaire-comptable et secrétaire de séance

Début de la séance à 9 heures.
F. Riou invite les participants à prendre place autour de la table de réunion.
I. Loiseau distribue à chacun un dossier.

F. Riou : Bonjour à tous, j'ai souhaité vous réunir aujourd'hui pour discuter des conséquences de l'évolution positive de notre société.
Je vais tout d'abord vous rappeler l'ordre du jour :
- exposé des résultats du début de l'année 2011
- présentation des besoins de chaque service…

Un diaporama est projeté pour présenter les résultats de la société.
À l'issue de cette projection, F. Riou invite les différents participants à intervenir. (Tour de table).

S. Vidal : J'ai constaté que mes commerciaux sont de plus en plus sollicités. Ils ont des difficultés à satisfaire un maximum de clients.

P. Portes : Oui, moi aussi dans mon service, nous rencontrons des problèmes…

F. Riou : Monsieur Portes, nous allons laisser Madame Vidal finir d'exposer.

S. Vidal : Il va falloir revoir les secteurs de prospection. J'ai évalué le besoin en moyens humains et deux commerciaux de plus seraient les bienvenus.

F. Riou invite P. Portes à prendre la parole.

P. Portes : Pour ma part au sein du service fabrication, les équipes sont surchargées, l'emploi de personnel en CDD ne répond pas à nos exigences. Certes, nous arrivons à tenir les délais mais il faut absolument envisager de recruter.

C. Dubonnet : Enfin une bonne parole. Effectivement les employés se plaignent des cadences de travail et des heures supplémentaires de plus en plus nombreuses.

M. Azaraf : À notre niveau, les indicateurs sont révélateurs. Le taux de non qualité est en augmentation ce trimestre.

F. Riou : Entendu, j'en prends bonne note.

C. Dubonnet : Effectivement il faudrait veiller à faire baisser ce taux.

F. Riou : Si je comprends bien, notre surplus d'activité nous amène à recruter du personnel. Mme Loiseau, vous…

I. Loiseau *(lui coupant la parole)* : Ah mais attendez je vois bien où cela nous mène. Je suis bien polyvalente mais il y a des limites… je ne suis pas assistante ressources humaines.

F. Riou : Et vous Monsieur Larcher ? Vous avez des remarques ? Vous me semblez bien silencieux mais je vous vois hocher la tête.

V. Larcher : Vous avez tous soulevé une partie du problème au niveau humain mais au niveau matériel, je peux vous assurer, qu'en tant que responsable informatique, j'ai listé les dysfonctionnements sur le réseau et cela risque d'influencer l'activité de la société. Il faudrait prendre des mesures sans tarder.

F. Riou : C'est une information à ne pas négliger mais je préférerais en débattre avec vous très prochainement.

Après un échange fructueux entre les participants, ***F. Riou*** *reprend la parole* : Je relis toutes les idées que nous avons eues… Nous allons maintenant les étudier pour vérifier leur faisabilité.

Annexe 2

Note de monsieur Riou

Pour vous aider dans la définition du poste d'assistant ressources humaines à pourvoir, insister sur ces différents points :

- Diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT, ...) à Licence en gestion des ressources humaines, gestion des entreprises, administration économique et sociale, ...
- Expérience de 3 à 5 ans
- Pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais
- Maîtrise de l'outil informatique (tableur, logiciels de paie, ...)
- Suivi administratif de la gestion du personnel (contrats, absences, visites médicales, déclarations aux organismes sociaux, ...)
- Recrutement du personnel
- Disponibilité
- Maîtrise de l'écoute active
- Maîtrise de la législation sociale et de la réglementation du travail
- Préparation et contrôle des bulletins de salaires
- Suivi de contrats d'externalisation de services (paies, ...)
- Coordination d'une équipe.

Annexe 3

Recherches sur le métier d'assistant ressources humaines

ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES

Description des tâches / conditions de travail

Occupe un poste administratif dans le service des RH. A un rôle de jonction ou d'interface entre la direction des ressources humaines et les différents collaborateurs de l'entreprise.

Assure la gestion courante. Établit les déclarations auprès des organismes sociaux, les fiches de paie, les contrats de travail. Se consacre au suivi administratif des dossiers du personnel (contrats, congés), à des mises à jour des procédures administratives et sociales. Peut être responsable des bases de données du service. Outre sa connaissance du droit du travail, doit maîtriser les outils informatiques et les logiciels de paie.

Peut aussi s'occuper de recrutement ou de la formation du personnel non-cadre. Participe à l'établissement du bilan social et des tableaux de bord de l'entreprise. Procède à des études concernant le personnel, comme les évolutions de carrière ou de salaire. Participe à des échanges avec les instances représentatives du personnel (CE et syndicats).

Ses tâches varient selon l'entreprise. Peut avoir des fonctions de responsabilité à part entière. L'assistant RH doit être polyvalent, méthodique, rigoureux et avoir des qualités relationnelles.

Salaires / revenus

Le salaire brut mensuel d'un assistant RH débutant est de l'ordre de 1 500 à 1 900 €.

Évolution professionnelle

L'assistant ressources humaines est généralement un débutant que le métier destine à des postes de responsabilité dans la fonction RH. L'évolution dans la hiérarchie dépend de l'importance et de la structure de l'entreprise. Après 4 ans d'expérience, voire parfois moins, peut évoluer vers des carrières de responsable du personnel et de la paie, responsable des ressources humaines, chargé de recrutement, responsable formation ou même adjoint au chef du personnel.

Études / formations

Il n'y a pas de voie royale pour se former à cette fonction. Toutefois les formations les plus adéquates sont :

- le BTS assistant de manager,
- le BTS assistant de gestion de PME PMI,
- le BTS comptabilité et gestion des organisations,
- le DUT gestion des entreprises et des administrations, option ressources humaines.

Il existe également des formations universitaires à bac + 3 comme la licence professionnelle en gestion des ressources humaines ou des licences juridiques ou économiques.

[…]

À partir de http://www.cidj.com/metier

cidj : centre d'information et de documentation jeunesse

Pauline C.
Assistante Ressources Humaines, AEI Bâtiment Travaux Publics
77 Savigny le Temple- Île-de-France - France
Actuellement en licence Gestion des Ressources Humaines en apprentissage à l'IUT de Sénart Fontainebleau (PARIS XII), j'ai d'abord effectué un DUT Gestion des Entreprises et des Administrations au sein du même IUT. Occupant un poste d'assistante RH au sein d'AEI en tant qu'apprentie, je suis chargée plus particulièrement de la gestion de l'intérim, des dossiers de maladie, de l'administratif du personnel (affiliation prévoyance, déclaration unique d'embauche (DUE), visite médicale, etc.) mais également, et c'est ma mission de fond, d'élaborer le journal interne. J'aimerais par la suite travailler dans une agence d'intérim ou me spécialiser, si cela est possible, dans l'hygiène et la sécurité des conditions de travail.

Actuellement
Assistante Ressources Humaines
Assistante Ressources Humaines en apprentissage

MISSIONS :
- Gestion de l'intérim
- Dossiers maladie
- Administration du personnel (affiliations, DUE, visite médicale,...)
- Communication interne
- Élaboration du journal interne

Expérience professionnelle

Stagiaire Recrutement, Générale des Eaux Aquitaine

MISSION PRINCIPALE : Recrutement des employés saisonniers, de la récolte des besoins auprès des agences jusqu'à la saisie des éléments de paie

MISSIONS SECONDAIRES :
- Pré sélection des conseillers clientèles
- Participation aux sessions de recrutement des apprentis de l'entreprise
- Secrétariat

assistanterh.blog.aquitaine.com

Fiche Métier

L'ASSISTANT DE MANAGER

Nature du travail

[…] l'assistant de manager est l'interlocuteur incontournable d'un service ou d'une entreprise. Tout transite par lui : accueil de visiteurs, messages téléphoniques, prise de rendez-vous, rédaction du courrier... Sans répit, il passe du classement de dossiers à la saisie de documents ou du budget.

La plaque tournante du service

L'informatisation des services a déchargé l'assistant de manager de tâches basiques de bureautique. Il est plus disponible pour jouer pleinement son rôle d'organisateur, depuis la gestion d'agendas jusqu'à la préparation de réunions de travail, de déplacements, de colloques ou de salons.

Un métier aux 1000 postes.

Le quotidien de l'assistant de manager varie selon qu'il exerce chez un notaire, un architecte, dans un cabinet d'avocats ou une PME du bâtiment... Les postes d'assistant de manager comportent des responsabilités plus larges. Il s'agit de seconder un dirigeant ou un chef de service en le déchargeant de tous les aspects administratifs.

Compétences requises

[…]

Organisé, méthodique, discret, courtois, autonome... L'assistant de manager (la profession compte 97 % de femmes) cumule qualités et compétences. Il est capable de retrouver un document dans l'instant et d'organiser un voyage au plus vite. Sa présentation et son accueil contribuent à la bonne image du service.

Molière et Shakespeare

À l'écrit comme à l'oral, l'assistant de manager s'exprime avec une parfaite aisance. Pas seulement dans la langue de Molière. Dans une grande entreprise, dans un cabinet d'affaires, la connaissance de l'anglais est indispensable. Et une troisième langue peut faire la différence à l'embauche. La maîtrise des logiciels Word, Excel, Powerpoint, et de l'écriture rapide sont nécessaires.

Disponible et adaptable

Malgré ses multiples occupations, l'assistant de manager sait se rendre disponible. Hiérarchiser les priorités et parer aux urgences exige une grande capacité d'adaptation.

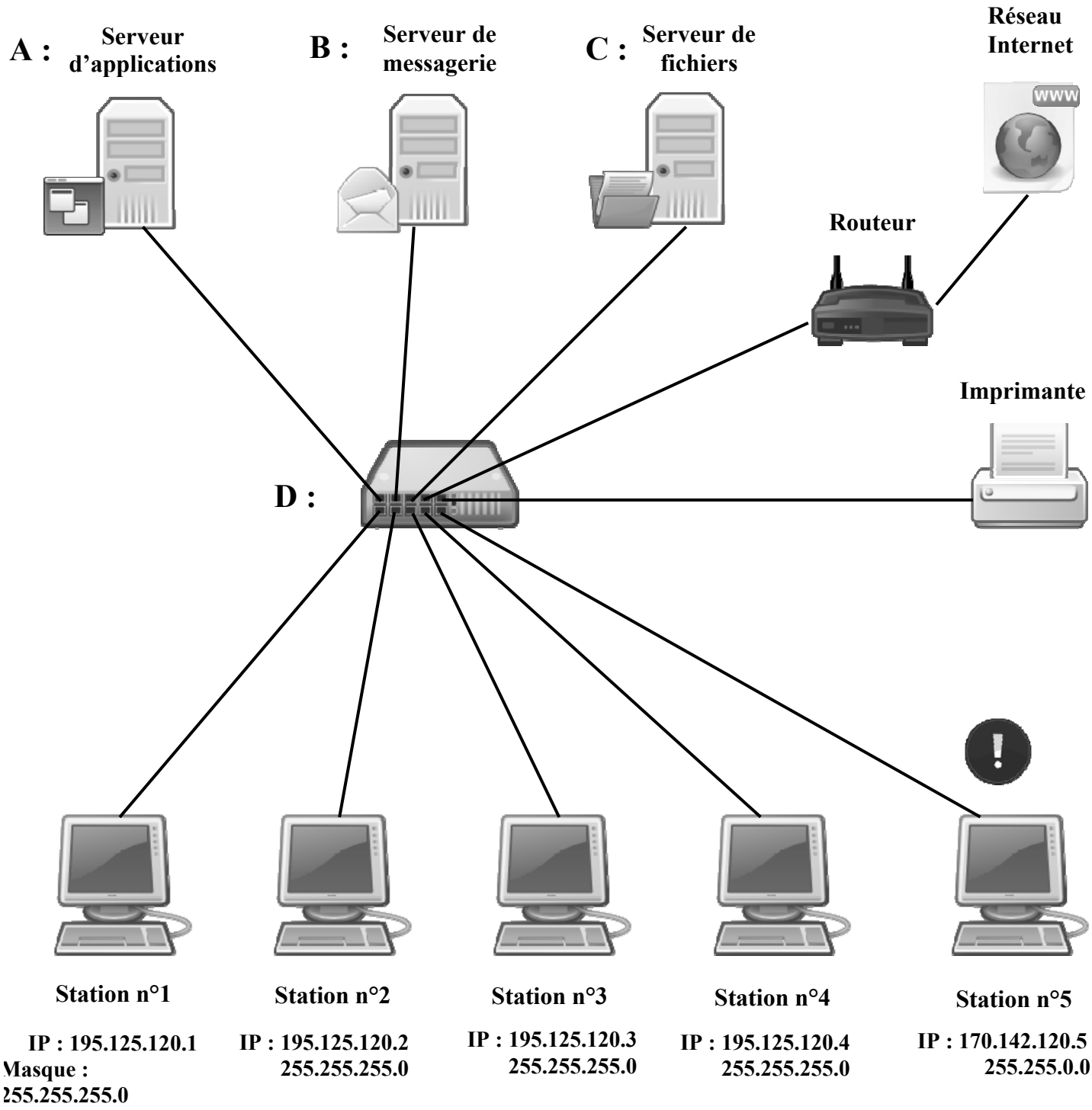
http://www.onisep.fr *

(*) Onisep : Office national d'information sur les enseignements et les professions

Annexe 4

Extrait du schéma du réseau des Laboratoires Latreille

Adresses des serveurs et de l'imprimante		
	Adresse IP	**Masque de sous-réseau**
Serveur d'applications	195.125.120.100	255.255.255.0
Serveur de messagerie	195.125.120.101	255.255.255.0
Serveur de fichiers	195.125.120.102	255.255.255.0
Imprimante	195.125.120.200	255.255.255.0



Annexe 5

Recensement des dysfonctionnements informatiques

- Mercredi dernier, le serveur de fichiers est tombé en panne, en raison d'une coupure d'électricité, et tout le travail de la journée a été perdu puisque la sauvegarde automatique est effectuée tous les soirs.
- Les boîtes à lettres électroniques personnelles des salariés sont de plus en plus encombrées par des messages publicitaires non désirés.
- Depuis deux ou trois jours, certains fichiers et certains dossiers disparaissent sans intervention des salariés. L'hypothèse d'une attaque par un virus informatique se fait de plus en plus précise.
- Récemment un salarié a trouvé que son ordinateur avait un comportement étrange, comme si quelqu'un d'autre utilisait sa machine mais pas de son poste de travail.
- Le travail sur poste informatique est de plus en plus lent. La RAM (mémoire vive) de l'ordinateur est insuffisante.
- L'accès au réseau n'est pas sécurisé.
- La mise à jour de l'antivirus ne s'effectue pas automatiquement.

Annexe 6

Présentation schématique d'un modèle de bilan

Actif		**Passif**	
Actif immobilisé		**Capitaux propres**	
Immobilisations incorporelles Immobilisations corporelles Immobilisations financières		Capital Réserves Résultat	
Actif circulant		**Dettes**	
Stocks de matières premières et de produits finis Stocks de marchandises Créances sur les clients Disponibilités		Dettes financières Dettes fournisseurs Dettes fiscales et sociales	
TOTAL de l'ACTIF		**TOTAL du PASSIF**	