

CORRIGÉ – PERRET

Proposition de barème sur 70 points

Questions à traiter – travaux demandés	Barème
Dossier 1 – BILAN DE LA SITUATION SOCIALE	
1.1 Montrer l'intérêt pour l'entreprise d'élaborer un tableau de bord social.	3 points
1.2 Indiquer les données supplémentaires qui pourraient figurer dans le tableau de bord social pour compléter l'analyse de la situation sociale.	2 points
1.3 Calculer le taux de gravité et le taux de fréquence des accidents du travail pour l'ensemble du personnel de l'entreprise pour l'année 2011.	5 points
1.4 Commenter les résultats obtenus.	5 points
1.5 Présenter les conséquences économiques, sociales et juridiques pour l'entreprise des résultats obtenus.	4 points
Dossier 2 – COMMUNICATION ET DIALOGUE SOCIAL	
2.1 Analyser la réunion : type de la réunion, objectifs de la réunion et enjeux des acteurs.	7 points
2.2 Identifier le style de leadership qu'exerce Sariaka PERRET dans cette réunion. Justifier la réponse.	2 points
2.3 Expliquer si Sariaka PERRET a un rôle d'animateur dans la réunion. Justifier la réponse.	3 points
2.4 Analyser le conflit vécu par les acteurs : types et source.	3 points
2.5 Identifier le rôle joué par Sariaka PERRET dans ce conflit.	2 points
2.6 Caractériser les types d'arguments utilisés par Mamadou MAMBO, représentant du personnel. Illustrer la réponse.	3 points
2.7 Apprécier l'impact d'une augmentation du salaire brut sur l'amélioration de la santé psychologique des salariés.	1 point
Dossier 3 – MISE EN PLACE D'OUTILS DE COMMUNICATION ET D'ORGANISATION DE L'INFORMATION	
3.1 Décrire le processus « chantier » : acteurs, outils, support de communication, canal.	3 points
3.2 Identifier les dysfonctionnements du processus « chantier ».	4 points
3.3 Proposer trois outils de communication et d'organisation de l'information pertinents pour répondre aux besoins de Sariaka PERRET. Justifier la réponse.	6 points
3.4 Présenter les moyens à mettre en œuvre pour assurer la confidentialité des documents compte tenu de la mise en place des nouveaux outils de communication et d'organisation de l'information.	3 points
Dossier 4 – INTÉGRATION DES NOUVEAUX SALARIÉS	
4.1 Présenter les enjeux de l'intégration des salariés pour l'entreprise PERRET.	2 points
4.2 Identifier le besoin d'information auquel répond la requête et préciser en quoi il est utile pour mettre en place le tutorat.	4 points
4.3 Critiquer le livret d'accueil proposé par Sariaka PERRET en prenant en compte le fond et la forme.	5 points
4.4 Présenter d'autres moyens d'intégration des nouveaux salariés que peut utiliser Sariaka PERRET.	3 points
TOTAL	70 points

Points du programme abordés

Classe	Thèmes	Notions
Terminale Spécialité CGRH	<p>A. Les groupes</p> <p>2. La dynamique du groupe</p> <p>2.3 Leadership</p> <p>B. La communication</p> <p>1. La communication dans les organisations</p> <p>1.2 Communication organisée</p> <p>1.3 Communication organisée et gestion des documents</p> <p>1.4 Protection, sécurité des documents et archivage</p> <p>2. La communication au sein des groupes restreints</p> <p>2.2 Techniques de communication de groupe</p> <p>2.3 Situations de communication de groupe</p> <p>C. La GRH</p> <p>2. Le parcours professionnel</p> <p>2.1 Recrutement</p> <p>3. Les conditions de travail</p> <p>3.4 Sécurité et santé au travail</p> <p>4. Les indicateurs de la gestion sociale</p> <p>D. L'organisation</p> <p>2. L'amélioration de la performance</p> <p>2.2 L'étude des processus</p>	<p>Style de leadership</p> <p>Communication et dialogue social GED</p> <p>Protection et sécurité des documents</p> <p>Argumentation dans la communication</p> <p>Réunion : types de réunion</p> <p>Conflits dans les groupes : types et sources de conflits</p> <p>Dépassement des conflits : négociation</p> <p>Moyens d'intégration</p> <p>Taux de gravité et taux de fréquence</p> <p>Tableau de bord social</p> <p>Étude des processus</p> <p>Démarche d'amélioration des processus</p>
Première Information et communication	<p>B. La communication</p> <p>1. Notions de base</p> <p>1.3 Enjeux de la communication</p> <p>3. La communication des organisations</p> <p>3.3 Communication et réseaux informatiques</p> <p>3.3.2 Spécificités de la communication électronique</p>	<p>Identification et évaluation des risques et des potentialités d'une communication électronique</p>
Première Information et gestion	<p>2. Le système d'information et les bases de données</p> <p>2.3 La base de données</p>	<p>Le langage de requête SQL</p>

DOSSIER 1 – BILAN DE LA SITUATION SOCIALE (19 points)

1.1 Montrer l'intérêt pour l'entreprise d'élaborer un tableau de bord social. (3 points)

On attend la définition du tableau de bord social (0,5 point) et une explication sur son utilité (2,5 points).

Le tableau de bord social rassemble un ensemble d'indicateurs significatifs concernant la gestion sociale de l'entreprise ainsi que les objectifs à atteindre et leur résultat (0,5 point). Les indicateurs servent à mesurer la performance sociale de l'organisation (1 point). Le tableau de bord social permettra à Sariaka PERRET de déceler les dysfonctionnements, notamment les accidents de travail nombreux, leur gravité et leur fréquence (1 point) et mettre en œuvre si besoin les mesures correctrices (0,5 point).

1.2 Indiquer les données supplémentaires qui pourraient figurer dans le tableau de bord social pour compléter l'analyse de la situation sociale. (2 points)

On attend le repérage de deux indicateurs pertinents (1 point par élément cité), parmi les suivants (liste non exhaustive).

L'absentéisme, les raisons des accidents du travail, les rémunérations, l'écart de salaire entre les hommes et les femmes, la pyramide des âges de l'entreprise, des indicateurs du secteur d'activité...

1.3 Calculer le taux de gravité et le taux de fréquence des accidents du travail pour l'ensemble du personnel de l'entreprise pour l'année 2011. (5 points)

On attend un rappel ou la mise en œuvre des deux formules (1,5 point par formule ou par mise en œuvre) et le calcul du taux de fréquence et du taux de gravité (1 point pour le résultat).

Taux de fréquence =

(Nombre d'accidents avec arrêt / nombre d'heures travaillées) * 1 000 000.

Taux de gravité des accidents du travail =

(Nombre de jours d'incapacité de travail / nombre d'heures travaillées) * 1 000

	Calcul	Résultat
Taux de fréquence en 2011	$(14+1)/(253640+19249) * 1\ 000\ 000$	54,97
Taux de gravité en 2011	$(844+4)/(253640+19249) * 1\ 000$	3,11

↳ 1,5 pt pour chaque formule ou le détail du calcul.
(0,75/1,5 si la base de calcul est fautive).

↳ 1 pt pour chaque résultat juste.

1.4 Commenter les résultats obtenus. (5 points)

On attend une comparaison des résultats avec l'année précédente et les objectifs fixés.

Ces 2 indicateurs ont progressé entre les 2 dates (1 point). Il y a eu une augmentation peu significative du taux de fréquence (+ 1,08%). En revanche le taux de gravité des accidents a connu une forte augmentation (+12,27%) (1 point).

L'entreprise avait fixé pour 2011 des objectifs à atteindre. Les deux taux sont supérieurs aux objectifs fixés (1 point). En ce qui concerne le taux de fréquence, l'objectif n'est pas encore atteint puisqu'il y a une différence de 6,87 points. Pour ce qui concerne le taux de gravité, l'entreprise devra fournir quelques efforts (différence de 0,61 point) (1 point).

Il faudrait se pencher sur les conditions de travail et notamment sur les causes de ces arrêts de travail (1 point).

Ne pas exiger mais bonifier si calcul taux d'évolution ou écart - en points. (+ 2 pts)

1.5 Présenter les conséquences économiques, sociales et juridiques pour l'entreprise des résultats obtenus. (4 points)

On attend la présentation des conséquences économiques, sociales et juridiques.

Les conséquences économiques : ces accidents de travail représentent un coût pour l'entreprise (remplacement des salariés absents, le taux de cotisations sociales des accidents de travail augmente) (1,5 point).

Les conséquences sociales : ces accidents de travail en augmentation démontrent un malaise au sein de l'entreprise qui peut avoir des conséquences sur la productivité et sur la motivation des salariés (1 point).

Les conséquences juridiques : ces accidents de travail peuvent engendrer l'engagement de la responsabilité civile et/ou pénale de l'employeur : il a l'obligation d'assurer la sécurité physique et mentale de ses salariés (1,5 point).

DOSSIER 2 – COMMUNICATION ET DIALOGUE SOCIAL (21 points)

2.1 Analyser la réunion : type de la réunion, objectifs de la réunion et enjeux des acteurs. (7 points)

On attend le repérage des différents éléments précisés dans la question.

Type de réunion : c'est une réunion de résolution de problème (1 point).

Objectifs de la réunion : favoriser le dialogue social, trouver les raisons des mauvais résultats des accidents de travail, trouver des solutions à mettre en place (3 points).

au moins 2 objectifs pour avoir 3 pts soit 1,5 x 2.

Enjeux :

- On attend les 3 acteurs distincts*
- Pour Sariaka Perret, le dirigeant : favoriser le dialogue social et trouver des solutions pour améliorer la santé psychologique du personnel (1 point).
 - Pour Mamadou MAMBO, un représentant du personnel : faire valoir ses revendications (1 point).
 - Pour Julien GROSEILLE, le responsable des chefs de chantiers : ne pas faire porter l'entière responsabilité de la situation sur les chefs de chantiers (1 point).

2.2 Identifier le style de leadership qu'exerce Sariaka PERRET dans cette réunion. Justifier la réponse. (2 points)

On attend une identification du style de leadership (1 point) et sa justification (1 point).

Le style de leadership exercé par Sariaka PERRET est le leadership participatif. ou démocratique. Il écoute les propositions de Mamadou MAMBO et de Julien GROSEILLE pour prendre sa décision.

↳ Accepter consultatif si justifié de façon pertinente.

2.3 Expliquer si Sariaka PERRET a un rôle d'animateur dans la réunion. Justifier la réponse. (3 points)

On attend la justification du rôle d'animateur lors d'une réunion selon ses trois rôles (1 point pour chacun des rôles).

Sariaka a un rôle d'animateur dans la réunion :

- on attend au moins 3 éléments :
 - il définit l'ordre du jour
 - il récapitule la décision prise
 - il favorise la prise de la parole (questionnement) et l'écoute de chacun
 - il met fin au conflit entre Mamadou MAMBO et Julien GROSEILLE

Accepter la classification : régulation, facilitation et production.

2.4 Analyser le conflit vécu par les acteurs : types et source. (3 points)

On attend le repérage des types de conflit et sa source.

Types de conflits : c'est un conflit ouvert (1 point) et un conflit d'intérêt (1 point) : Mamadou MAMBO exprime ouvertement son mécontentement vis-à-vis de Julien GROSEILLE. Mamadou MAMBO défend les intérêts personnels de chaque salarié et Julien GROSEILLE défend les intérêts personnels des chefs de chantiers.

Source du conflit : Il s'agit de la défense excessive du territoire (1 point).

↳ Accepter toute explication pertinente liée au contexte (expl: le comportement des chefs de chantier)

2.5 Identifier le rôle joué par Sariaka PERRET dans ce conflit. (2 points)

On attend l'identification du rôle joué dans le dépassement du conflit par Sariaka PERRET (2 points).

Sariaka PERRET joue un rôle de médiation entre Mamadou MAMBO et Julien GROSEILLE.

↳ Accepter les notions de négociation, de recours hiérarchique, d'arbitrage.

2.6 Caractériser les types d'arguments utilisés par Mamadou MAMBO, représentant du personnel. Illustrer la réponse. (3 points)

On attend le repérage des différents types d'arguments utilisés par Mamadou MAMBO.

Mamadou MAMBO utilise :

- 3
X
- Un argument de cadrage (0,5 point) : « cette attitude frise le harcèlement » (0,5 point).
 - Un argument d'analogie (0,5 point) : « vous n'avez qu'à faire comme toutes les entreprises et adopter des outils de communication performants » (0,5 point).
 - Un argument d'autorité (0,5 point) : « ces outils sont d'ailleurs proposés par tous les manuels de management des entreprises » (0,5 point).
- 1#
- ↳ Accepter l'argument de communauté + illustration.

2.7 Apprécier l'impact d'une augmentation du salaire brut sur l'amélioration de la santé psychologique des salariés. (1 point)

On attend une appréciation de la proposition d'augmentation du salaire brut faite par Sariaka PERRET (1 point).

L'augmentation du salaire va certainement motiver un peu plus les salariés, mais ne va pas résoudre le problème à l'origine du stress subi par les salariés.

Accepter une réponse reposant sur l'analyse des besoins en termes statique ou dynamique (analyse de Maslow).

DOSSIER 3 – MISE EN PLACE D'OUTILS DE COMMUNICATION ET D'ORGANISATION DE L'INFORMATION (16 points)

3.1 Décrire le processus « chantier » : acteurs, outils, support de communication, canal. (3 points)

On attend une description du processus à partir des critères cités dans la question.

- Acteurs : le client, les salariés du siège social et des deux sites (1 point)
- Outils : l'ordinateur, l'imprimante et le téléphone (1 point)
- Support de communication : le papier (0,5 point), électronique. Accepter les documents identifiés. (expl. Devis, facture...)
- Canal : hors média (0,5 point). Écrit / oral.

3.2 Identifier les dysfonctionnements du processus « chantier ». (4 points)

On attend l'identification des dysfonctionnements du processus « chantier » (1 point par dysfonctionnement identifié dans la limite de quatre).

- L'ensemble des documents sont sur un support papier, ce qui suppose l'envoi par courrier postal.

- Il y a beaucoup d'allers-retours des documents entre le siège et le site concerné, ce qui alourdit certainement les délais d'intervention et la réactivité de l'entreprise.
- Il y a certainement des dossiers qui se croisent, ce qui engendre des difficultés de planification.
- Les dates sont proposées par le siège et non par le site qui gère le chantier.

- *Absence de trace écrite pour la confirmation de la date début de chantier.*

3.3 Proposer trois outils de communication et d'organisation de l'information pertinents pour répondre aux besoins de Sariaka PERRET. Justifier la réponse. (6 points)

On attend l'identification des trois outils et leur justification (1 point par outil et 1 point par justification). Valoriser toute proposition pertinente.

- Outil de communication : messagerie électronique qui permettra la transmission rapide des informations entre les sites ;
- Outil d'agenda partagé : suivi du calendrier des chantiers ;
- Outil de GED ou tout outil de partage des documents : partage des documents concernant les chantiers ce qui permet un accès permanent. Les documents sont dématérialisés ce qui permet de faciliter leur archivage et leur transmission.

- *Accepter les outils matériels (PC port, smartphone) si justifiés par Intranet, plateforme etc.*

- *Intranet, plateforme collaborative.*

3.4 Présenter les moyens à mettre en œuvre pour assurer la confidentialité des documents compte tenu de la mise en place des nouveaux outils de communication et d'organisation de l'information. (3 points)

On attend l'identification des différents moyens qui permettent d'assurer la confidentialité des documents stockés liés à la gestion électronique des documents (1,5 point par élément dans la limite de deux).

- Gestion des droits d'accès en interdisant l'accès à certains salariés.
- Mise en place d'une identification des utilisateurs par un identifiant et un mot de passe.

Accepter toute réponse cohérente.

DOSSIER 4 – INTÉGRATION DES NOUVEAUX SALARIÉS (14 points)

4.1 Présenter les enjeux de l'intégration des salariés pour l'entreprise PERRET. (2 points)

On attend une identification des enjeux de l'intégration pour l'entreprise (1 point par enjeu cité dans la limite de deux). Valoriser toute réponse pertinente.

- Fidélisation du salarié
- Salarié opérationnel plus rapidement
- Motivation du salarié

Accepter Intégration sociale et fonctionnelle.

4.2 Identifier le besoin d'information auquel répond la requête et préciser en quoi il est utile pour mettre en place le tutorat. (4 points)

On attend la lecture de la requête SQL (2 points) et sa compréhension par rapport au contexte donné (2 points).

La requête répond au besoin suivant : Sariaka PERRET souhaite la liste des salariés (matricule, nom, prénom) (0,5 point) embauchés avant le 01/01/1990 (0,5 point) ayant le statut ETAM (0,5 point) ; le résultat est trié par date d'embauche (0,5 point) pour avoir les plus anciens dans l'entreprise en début de liste.

Utilité de la requête SQL (2 points) : Sariaka PERRET souhaite, par cette requête, déterminer la liste des salariés susceptibles d'être tuteurs.

4.3 Critiquer le livret d'accueil proposé par Sariaka PERRET en prenant en compte le fond et la forme. (5 points)

On attend une analyse du livret d'accueil en termes de fond (1 point par élément cité dans la limite de quatre) et de forme (1 point). Accepter toute critique cohérente.

Selon les réponses 3 pts pour le fond et 2 pour la forme.
- Fond : le livret actuel ne présente qu'un organigramme largement incomplet de l'entreprise et les engagements du nouveau salarié. Il manque les informations qui permettent aux nouveaux salariés de connaître, entre autres :

- les activités de l'entreprise
- l'histoire de l'entreprise
- les contacts dans l'entreprise
- le règlement intérieur
- les règles de sécurité
- les engagements réciproques

- Forme : le livret actuel correspond à une page A4. Ce n'est donc pas un livret. La présentation n'est pas communicante.

En raison de l'absence de structuration Fond/Forme on note sur 2,5 pts.

4.4 Présenter d'autres moyens d'intégration des nouveaux salariés que peut utiliser Sariaka PERRET. (3 points)

On attend l'énoncé d'autres moyens d'intégration existants (1 point par élément cité, dans la limite de trois).

Autres moyens d'intégration :

- Visite de l'entreprise
- Présentation de l'entreprise : histoire, valeurs, structure (film, diaporama)
- Présentation de son équipe
- Remise des documents utiles : organigramme, fiche de poste ; *Remise des équipements*
- Entretien avec son supérieur
- ~~Bilan~~
- *Présentation du poste de travail, Aménagement.*
- *rencontre conviviale. etc.*