

Proposition de barème sur 70 points

Questions à traiter – Travaux demandés	Barème
Dossier 1 – Organisation des réunions	19 points
1.1 Mettre en évidence les inconvénients de l'organisation actuelle des réunions.	3 points
1.2 Préciser en quoi la réunion à distance pourrait améliorer la situation. Justifier la réponse.	8 points
1.3 Dans l'hypothèse où la conférence en ligne serait le moyen le plus adapté à GEDOC SA, indiquer la préparation matérielle nécessaire pour organiser cette réunion.	3 points
1.4 Préciser les techniques d'animation qui devront être mises en œuvre lors d'une conférence en ligne.	5 points
Dossier 2 – Rémunération des commerciaux	18 points
2.1 Identifier les composantes du salaire net versé au mois de mars 2012 au commercial Loïc LEPIC.	3 points
2.2 Vérifier et détailler le calcul de la prime sur objectif et le commenter.	4 points
2.3 Calculer, pour M. LEPIC, le coût total supporté par l'employeur pour le mois de mars 2012.	3 points
2.4 Indiquer les avantages et limites d'une récompense de la performance individuelle pour le salarié et pour l'employeur.	6 points
2.5 Citer les moyens pour l'employeur de récompenser la performance collective des salariés de l'entreprise.	2 points
Dossier 3 – Sécurité au travail	19 points
3.1 Calculer le taux de fréquence pour l'année 2011.	2 points
3.2 Calculer, en valeur relative, l'évolution du nombre des accidents de travail avec arrêt depuis 2008.	2 points
3.3 Dans un texte structuré, commenter l'évolution du nombre des accidents de travail depuis 2008 et préciser les conséquences de cette évolution pour l'entreprise et pour les salariés.	9 points
3.4 Écrire la requête qui permet de connaître le nom et le prénom des commerciaux qui font partie de la zone Est.	3 points
3.5 Indiquer le besoin d'information satisfait par la requête.	3 points
Dossier 4 – Recrutement d'un(e) employé(e) administratif(ve)	14 points
4.1 Caractériser et illustrer les différents arguments utilisés par Mme LAFORÊT pour convaincre la responsable commerciale.	4 points
4.2 Proposer des améliorations à la fiche de poste présentée par Mme LAFORÊT. Justifier la réponse.	5 points
4.3 Préciser à quel mode de recrutement peut recourir Mme DUPRÉ. Justifier la réponse.	2 points
4.4 Lister les étapes du recrutement selon le mode choisi précédemment.	3 points
TOTAL	70 points

Points du programme abordés :

Classe	Thèmes	Notions
Terminale CGRH	B. La COMMUNICATION 2. La communication au sein des groupes restreints 2.2. Techniques de communication de groupe 2.3. Situations de communication de groupe C. La GRH 2. Le parcours professionnel 2.1. Recrutement 3. Les conditions de travail 3.4. Sécurité et santé au travail 4. Les indicateurs de la gestion sociale	Argumentation dans la communication : - Modes d'argumentation Réunions : - Conditions d'efficacité, animations, conditions matérielles Moyens de recrutement Fiche de poste Base de données du personnel Accidents du travail : taux de fréquence Tableau de bord social
Première INFO-COMMUNICATION	B. La COMMUNICATION 2. La communication interpersonnelle 2.5. Ressorts de l'influence 3. La communication des organisations 3.2.2. Communication orale 3.3.2. Spécificités de la communication électronique	Argumentation Écoute active, reformulation Procédés de l'argumentation orale Impact des TIC sur la forme, le contenu, le mode de communication
Première INFO-GESTION	1. L'entreprise et son fonctionnement 1.2. Les principales activités de l'entreprise 2. Le système d'information et les bases de données 2.3 La base de données	L'activité d'administration de l'entreprise - La gestion du personnel Le schéma de la base de données Le langage de requête SQL

DOSSIER 1 – ORGANISATION DES RÉUNIONS (19 points)

1.1 Mettre en évidence les inconvénients de l'organisation actuelle des réunions. (3 points)

On attend au moins 3 inconvénients (1 point chacun).

- Perte de temps importante : les commerciaux éloignés du siège social doivent se déplacer la veille de la réunion
- Coût de transport
- Coût d'hébergement
- Temps important consacré aux tâches de réservation par l'assistante de Mme LARIVIERE

1.2 Préciser en quoi la réunion à distance pourrait améliorer la situation. Justifier la réponse. (8 points)

On attend une réponse structurée qui présente les avantages des réunions à distance par rapport aux réunions traditionnelles.

On attend au moins 4 avantages et leur justification (1 point par avantage et 1 point par justification dans la limite de 8).

- Permet de communiquer à distance sans avoir à se déplacer (économie du coût de voyage et d'hébergement)
- Les collaborateurs sont moins stressés : ils ne perdent plus de temps ni d'énergie dans les voyages et hôtels.
- Protection de l'environnement : moins de déplacements, donc moins de gaz carbonique rejeté.
- Moins d'encombrement des axes routiers.
- La communication au sein des équipes est améliorée puisque les personnes peuvent échanger leurs idées plus fréquemment.
- La prise de décision est plus rapide car les personnes clés sont plus facilement accessibles.

1.3 Dans l'hypothèse où la conférence en ligne serait le moyen le plus adapté à GEDOC SA, indiquer la préparation matérielle nécessaire pour organiser cette réunion. (3 points)

On attend une mobilisation des connaissances et l'utilisation des termes appropriés.

- Préparation de l'ordre du jour (0,5 point)
- Convocation qui comportera l'heure, l'ordre du jour de la réunion, le nom des participants, le lien ou code à utiliser pour participer à la réunion (0,5 point par élément cité, dans la limite de 2 points)
- Vérification du bon fonctionnement des équipements (ordinateurs, accès à Internet...) (0,5 point)

1.4 Préciser les techniques d'animation qui devront être mises en œuvre lors d'une conférence en ligne. (5 points)

On attend une mobilisation des connaissances et l'utilisation des termes appropriés.

On attend au moins 5 techniques qui peuvent s'appliquer à la conférence en ligne (1 point par élément dans la limite de 5).

- Vérification de la présence en ligne de tous les participants
- Rappel de l'ordre du jour et des modalités spécifiques (éviter les chevauchements de prise de parole)
- Tours de table
- Reformulation
- Questions posées à l'ensemble des participants
- Renvoi vers le groupe des questions qui lui sont posées
- Distribution de la parole par l'animateur
- Distribution de la parole aux plus timides et canaliser les « bavards »
- Synthèses

DOSSIER 2 – RÉMUNÉRATION DES COMMERCIAUX (18 points)

2.1 Identifier les composantes du salaire net versé au mois de mars 2012 au commercial Loïc LEPIC. (3 points)

On attend l'identification des composantes du salaire net versé au mois de mars 2012 à Loïc LEPIC. On attend 3 éléments de réponse (1 point par élément).

Salaire net = (salaire de base + prime sur objectif) - cotisations salariales.

2.2 Vérifier et détailler le calcul de la prime sur objectif et le commenter. (4 points)

On attend le calcul du CA réalisé au-delà de l'objectif fixé puis le calcul de la prime sur objectif de Loïc LEPIC pour le mois de mars 2012.

Calcul de la prime sur objectif : $150 + (145\,000 \times 0,01) + (25\,000 \times 0,03) = 2\,350 \text{ €}$
(2 points : 0,5 pour chaque élément du calcul).

L'objectif de chiffre d'affaires pour février 2012 (120 000 €) a été dépassé de 25 000 € (145 000 € de chiffres d'affaires réalisé en février 2012). La prime versée au salarié pour le mois de mars 2012 est donc très élevée et représente presque l'équivalent du salaire de base (2 400 €) (2 points).

2.3 Calculer, pour M. LEPIC, le coût total supporté par l'employeur pour le mois de mars 2012. (3 points)

On attend le calcul du coût total supporté par l'employeur pour le mois de mars 2012.

Coût total du travail de Loïc LEPIC pour mars 2012 = 4 750,00 + 1 868,45 = 6 618,45 €.

4 750,00 (1 point) + 1 868,45 (1 point) = 6 618,45 € (1 point)

Accepter $3\,954,57 + 795,43 + 1\,868,45 = 6\,618,45 \text{ €}$

2.4 Indiquer les avantages et les limites d'une récompense de la performance individuelle pour le salarié et pour l'employeur. (6 points)

On attend une réponse structurée mais le tableau n'est pas exigé : au moins 2 avantages et 2 limites pour l'entreprise et au moins 1 avantage et 1 limite pour le salarié (1 point par élément).

	Avantages	Limites
Pour l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">– Outil de motivation du salarié– Recherche d'une meilleure productivité du salarié en récompensant ses performances individuelles– Optimisation du coût du travail en rendant variable une partie du salaire	<ul style="list-style-type: none">– Compétition possible entre les salariés d'où menace pour la cohésion sociale– Peut nuire à la qualité du travail (fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour éviter les dérives)– Mise en place d'un système d'évaluation accepté par les salariés
Pour le salarié	<ul style="list-style-type: none">– Attractivité de la rémunération– Reconnaissance par la hiérarchie de la qualité du travail accompli et de l'investissement du salarié	<ul style="list-style-type: none">– Pression due aux objectifs fixés– Mauvaise reconnaissance des efforts accomplis par la hiérarchie en cas d'objectifs mal fixés ou de mésentente entre les 2 parties.

2.5 Citer les moyens pour l'employeur de récompenser la performance collective des salariés de l'entreprise. (2 points)

On attend la connaissance précise des moyens pour l'employeur de récompenser la performance collective des salariés.

L'intéressement et la participation aux bénéfices (1 point pour chaque élément cité). Ils constituent un complément de rémunération flexible. C'est une part variable de la rémunération qui prend en compte la performance collective.

DOSSIER 3 – SÉCURITÉ AU TRAVAIL (19 points)

3.1 Calculer le taux de fréquence pour l'année 2011. (2 points)

On attend le calcul du coût du taux de fréquence pour l'année 2011.

Taux de fréquence : (nombre d'accidents avec arrêt/nombre d'heures travaillées) x 1 000 000 (1 point)

Taux de fréquence : $14/32\,900 \times 1\,000\,000 = 425,53$ (1 point)

L'élève qui ne pose pas la formule mais dont tous les éléments de calcul et le résultat sont exacts aura tous les points.

3.2 Calculer, en valeur relative, l'évolution du nombre des accidents de travail avec arrêt depuis 2008. (2 points)

On attend le calcul du taux d'évolution du nombre d'accidents (1 point pour la mise en œuvre de la formule dans le contexte et 1 point pour le résultat).

Calcul du taux d'évolution du nombre d'accidents entre 2008 et 2011

- 2008 : 4 accidents
 - 2011 : 14 accidents
- $(14 - 4)/4 \times 100 = 250 \%$

3.3 Dans un texte structuré, commenter l'évolution du nombre des accidents de travail depuis 2008 et préciser les conséquences de cette évolution pour l'entreprise et pour les salariés. (9 points)

On attend une réponse structurée, au moins 4 conséquences pour l'entreprise et 3 conséquences pour les salariés (1 point pour chacune dans la limite de 7).

Le candidat doit se rendre compte de la nécessité de mettre en place des solutions afin de réduire les accidents du travail.

Augmentation constante et inquiétante du nombre d'accidents de travail (250 %) et du taux de fréquence (de 110 à 425,53) (2 points).

Conséquences :

Pour l'entreprise :

- augmentation du taux de cotisation pour les accidents de travail
- de nombreuses journées de travail perdues
- obligation de remplacer le personnel ou de revoir la planification du travail
- coût élevé
- dégradation de l'image de l'entreprise
- baisse globale de la performance
- nécessité de mettre en place des mesures de prévention (ou de sanction si non application des consignes)

Pour le salarié :

- atteinte à son intégrité physique

- pertes financières
- démotivation
- facteur de stress
- moindre performance

3.4 Écrire la requête qui permet de connaître le nom et le prénom des commerciaux qui font partie de la zone Est. (3 points) (0,5 point par ligne)

```
SELECT nom, prenom
FROM SALARIE, ZONEGEOGRAPHIQUE, POSTE
WHERE ZONEGEOGRAPHIQUE.libelle = 'Est'
AND SALARIE.zoneDeTravail = ZONEGEOGRAPHIQUE.Zone
AND POSTE.libelle = 'commercial'
AND SALARIE.posteOccupe = POSTE.code ;
```

Autre possibilité

```
SELECT nom, prenom
FROM SALARIE, ZONEGEOGRAPHIQUE, POSTE
WHERE ZONEGEOGRAPHIQUE.libelle = 'Est'
AND zoneDeTravail = Zone
AND POSTE.libelle = 'commercial'
AND posteOccupe = code ;
```

3.5 Indiquer le besoin d'information satisfait par la requête. (3 points)

On attend la lecture de la requête SQL et sa compréhension dans le contexte.

Liste des commerciaux (1 point) par ordre alphabétique (1 point) qui sont inscrits à la formation « maîtrise et sécurité - initiation » (1 point).

<p>DOSSIER 4 – RECRUTEMENT D'UN(E) EMPLOYÉ (E) ADMINISTRATIF(VE) (14 points)</p>
--

4.1 Caractériser et illustrer les différents arguments utilisés par Mme LAFORÊT pour convaincre la responsable commerciale. (4 points)

On attend au moins 2 types d'arguments avec une terminologie adaptée (1 point par argument et 1 point par illustration dans la limite de 2).

Accepter toutes réponses logiques.

Argument de communauté : « Comme toutes les assistantes, j'ai besoin d'un peu de temps et j'ai l'impression de tout faire dans l'urgence ».

Argument d'analogie : « C'est ce qui se passe au service administratif, l'assistante de Madame DUPRÉ est aidée par une employée qui gère toutes les communications téléphoniques. »

Argument d'autorité : « Monsieur DUMONT, notre directeur, insiste beaucoup sur notre implication dans nos relations avec les clients ».

4.2 Proposer des améliorations à la fiche de poste présentée par Mme LAFORÊT. Justifier la réponse. (5 points)

On attend que le candidat propose des améliorations, adaptées au contexte, à la fiche de poste et justifie à l'aide d'exemples tirés des annexes 11 et 12 (1 point par élément avec justification).

Les améliorations à apporter concernent les points suivants :

Gérer l'agenda de son responsable (cette tâche n'est pas mentionnée dans l'entretien)

Assurer le suivi clientèle (mission de l'assistante actuelle de madame LARIVIÈRE)

Bonne maîtrise de l'anglais (la future employée n'aura pas de relation à l'international, donc cette compétence n'est pas justifiée)

Brevet de technicien supérieur Assistant de Manager (« candidate BEP secrétariat ferait l'affaire »)

2 ans d'expérience professionnelle (« expérience d'au moins un an dans un poste similaire »)

4.3 Préciser à quel mode de recrutement peut recourir Mme DUPRÉ. Justifier la réponse. (2 points)

On attend le mode de recrutement.

Recrutement externe (1 point) car aucun salarié au sein de l'entreprise ne correspond aux besoins exprimés par Mme LARIVIÈRE et Mme LAFORÊT (1 point).

4.4 Lister les étapes du recrutement selon le mode choisi précédemment. (3 points)

On attend une réponse précise avec restitution des connaissances (0,5 point par étape).

Analyse du besoin

Recherche des candidats

Présélection des candidats

Sélection des candidats

Embauche

Accueil et intégration