

# **Baccalauréat Technologique**

## **Sciences et Technologies de la Gestion**

### **Communication et Gestion des Ressources Humaines**

**Session 2012**

## **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 13 pages annexes comprises**

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

## LA SOCIÉTÉ JOLIS MÔMES

La société JOLIS MÔMES est spécialisée dans la création et la vente de vêtements pour enfants. Ses articles sont vendus dans des magasins spécialisés et dans la grande distribution.

La société compte actuellement 15 salariés. Elle a été créée en 1995 à Bayonne par Monsieur COUSTIMINIE qui la dirige (*annexe 1*). Ce dernier a un style de management directif qui laisse peu de place pour les initiatives personnelles.

Quatre commerciaux sont répartis dans quatre zones géographiques (Nord-Est, Sud-Est, Sud-Ouest et Nord-Ouest). Ils sont chargés de commercialiser ces vêtements et de prospecter de nouveaux magasins.

Le dirigeant contrôle régulièrement la situation financière de l'entreprise. Cependant la société JOLIS MÔMES connaît, depuis plusieurs mois, quelques difficultés. En effet, les commerciaux ont de plus en plus de mal à atteindre leurs objectifs.

Par ailleurs, l'entreprise a subi récemment des attaques externes sur son réseau informatique : des modèles conçus par les stylistes ont été piratés et des virus ont endommagé sérieusement certains postes. Monsieur COUSTIMINIE envisage donc d'améliorer la sécurité de ce réseau et de renouveler son parc informatique.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Analyse de la situation de la Société JOLIS MÔMES
2. Analyse du climat social
3. Optimisation du réseau informatique
4. Gestion des conflits

### Annexes

- |          |  |
|----------|--|
| Annexe 1 | Organigramme de la société JOLIS MÔMES (mise à jour janvier 2012)                                    |
| Annexe 2 | Chiffre d'affaires des commerciaux par région et charges de la société JOLIS MÔMES pour l'année 2011 |
| Annexe 3 | Compte-rendu de la réunion du 7 juin 2012 à 18 h 30 (extrait)  |
| Annexe 4 | Extrait du dialogue entre les commerciaux  |
| Annexe 5 | Architecture du réseau de la société JOLIS MÔMES   |
| Annexe 6 | Facture d'achat des cinq ordinateurs   |
| Annexe 7 | Dialogue entre les deux stylistes  |

**DOSSIER 1 – ANALYSE DE LA SITUATION DE LA SOCIÉTÉ JOLIS MÔMES  
(23 points)**

Au vu des résultats de l'année 2011 (**annexe 2**) monsieur COUSTIMINIE s'interroge sur la rentabilité de son entreprise.

Monsieur COUSTIMINIE décide de réunir tous les responsables de service et les commerciaux afin de faire le point sur la situation actuelle et mettre en place de nouvelles mesures (**annexe 3**).

Monsieur COUSTIMINIE a l'habitude d'organiser de nombreuses réunions de courte durée et les convocations sont envoyées par messagerie électronique deux jours avant. Chaque commercial est équipé d'un ordinateur portable.

Lors de la réunion, monsieur COUSTIMINIE souhaitait faire réagir les commerciaux car les objectifs de chiffre d'affaires des cinq premiers mois de l'année 2012 ne sont pas atteints.

Les commerciaux ne lui semblent guère préoccupés par la situation. Il espérait que les salariés prennent conscience de l'enjeu et répondent rapidement à ses attentes.

Les commerciaux se retrouvent, peu après la réunion, sur le parking de l'entreprise et réagissent vivement face à l'attitude de monsieur COUSTIMINIE (**annexe 4**).

**Travail à faire :**

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 2 à 4**,

- 1.1** Préciser le type et style de leadership de Monsieur COUSTIMINIE.
- 1.2** Calculer le seuil de rentabilité de la société JOLIS MÔMES pour l'année 2011. Commenter.
- 1.3** Identifier, dans un paragraphe structuré, les éléments qui nuisent à l'efficacité de la réunion (en termes d'animation et d'organisation) et les conséquences que cela peut engendrer pour l'organisation et pour les salariés.
- 1.4** Proposer des techniques d'animation qui permettraient à M. COUSTIMINIE de mieux conduire les réunions.
- 1.5** Analyser les raisons qui expliquent la baisse de performance des commerciaux.

## DOSSIER 2 – ANALYSE DU CLIMAT SOCIAL (13 points)

Madame LEBON, responsable du service administratif et comptable, a également en charge la gestion des ressources humaines de la société JOLIS MÔMES. Elle prend conscience de la dégradation du climat social.

Face à ce constat, elle envisage de mieux cerner les préoccupations sociales des salariés afin d'améliorer la qualité de leurs conditions de travail.

### Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 3 et 4**,

- 2.1** Proposer et caractériser les outils qui pourraient aider madame LEBON à mieux cerner les problèmes rencontrés par les salariés.
- 2.2** Proposer et caractériser les indicateurs sociaux permettant à madame LEBON de mieux évaluer le problème.
- 2.3** Analyser la situation de communication de l'annexe 4 (type et forme, enjeux et relations entre les acteurs, signes verbaux et non-verbaux, territoire).

### DOSSIER 3 – OPTIMISATION DU RÉSEAU INFORMATIQUE (16 points)

Le réseau informatique est un outil majeur de la société JOLIS MÔMES (**annexe 5**). Or, son système d'information n'est pas sécurisé. Il est vulnérable et des intrusions non désirées ont été préjudiciables à son bon fonctionnement et à son intégrité. Notamment, des ordinateurs ont été endommagés par des virus rendant leur utilisation impossible.

La sécurité du réseau de JOLIS MÔMES est donc devenue un enjeu essentiel, indispensable au bon fonctionnement du système d'information.

Pour renouveler, en partie, le parc informatique de son organisation, la société JOLIS MÔMES a fait appel à l'entreprise INFO dont elle reçoit la facture relative à l'achat de cinq ordinateurs (**annexe 6**).

#### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 5 et 6**,

- 3.1** Identifier le type de réseau et expliquer le rôle du serveur, du modem et du commutateur.
- 3.2** Proposer des solutions pour sécuriser le réseau informatique. Justifier la réponse.
- 3.3** Analyser les composantes du montant total à payer pour les cinq ordinateurs neufs.
- 3.4** Préciser l'incidence sur les documents de synthèse de l'entreprise (bilan et compte de résultat) de l'acquisition des cinq ordinateurs.

## DOSSIER 4 – GESTION DES CONFLITS (18 points)

En raison des difficultés économiques de l'entreprise, seulement cinq ordinateurs ont été achetés mais un seul sera affecté à l'atelier « stylisme ». Initialement, il avait été prévu de fournir un ordinateur à chacun des stylistes. Cela crée un conflit entre les deux créateurs qui ont besoin d'utiliser un ordinateur performant pour la création de modèles (**annexe 7**).

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 7**,

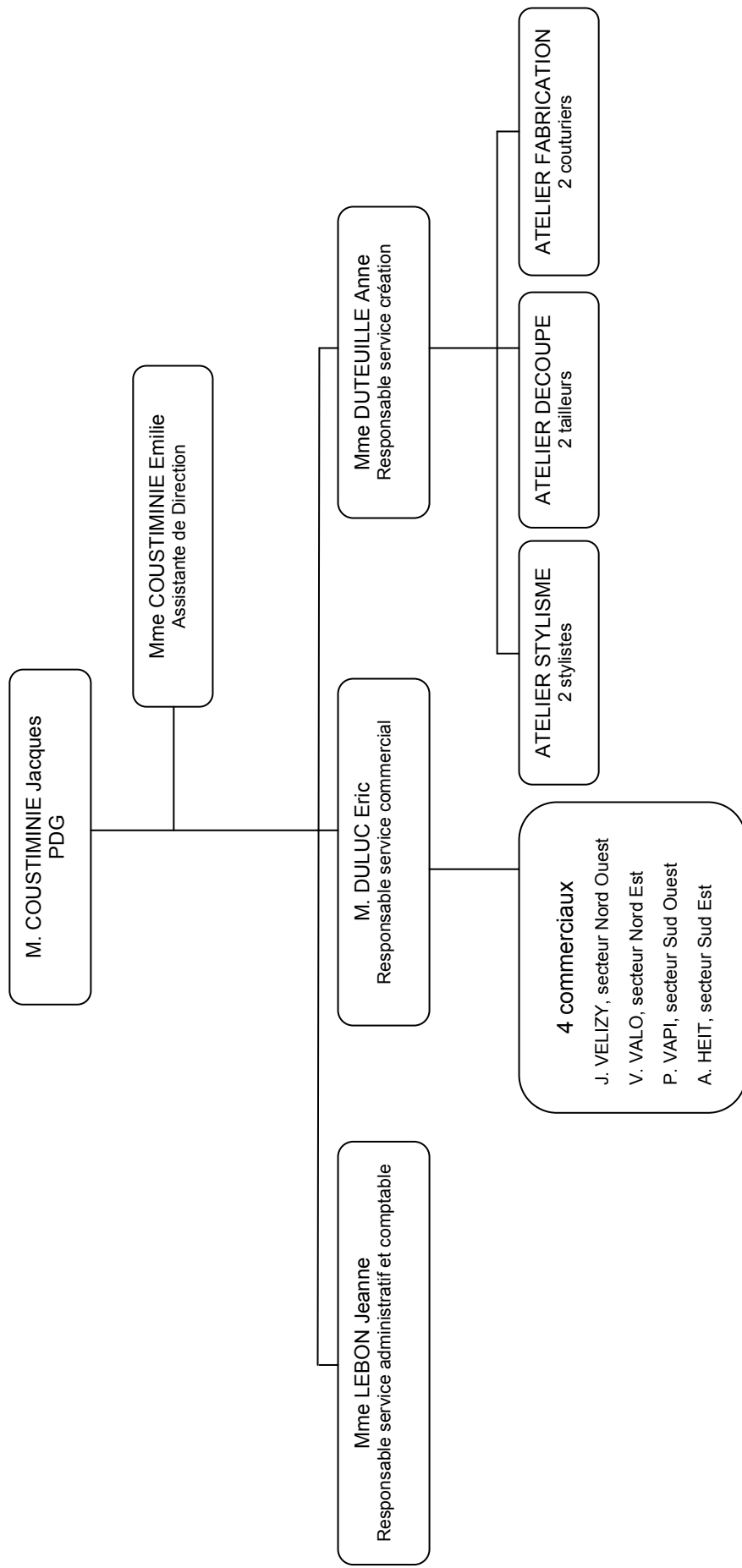
**4.1** Déterminer les émotions des deux interlocuteurs en envisageant les conséquences éventuelles sur l'exercice de leur fonction. Illustrer la réponse.

**4.2** Caractériser le type de conflit selon sa source et sa forme. Justifier la réponse.

**4.3** Identifier l'attitude des deux stylistes dans cette situation conflictuelle. Justifier la réponse.

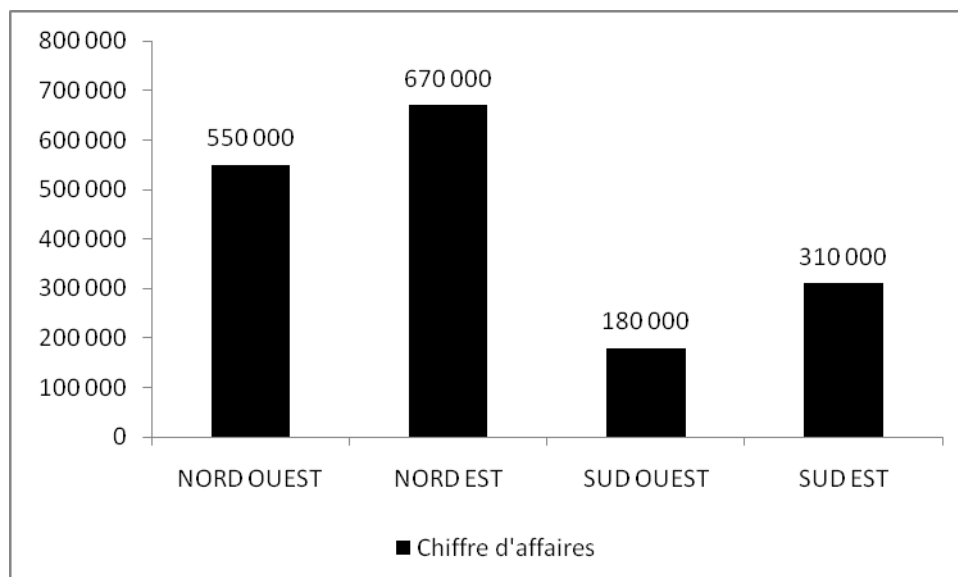
**4.4** Enumérer les différents moyens de dépassement d'un conflit et proposer une modalité envisageable par madame LEBON pour dépasser le conflit entre les deux stylistes. Justifier la réponse.

**Organigramme de la société JOLIS MÔMES (mise à jour janvier 2012)**



**Chiffre d'affaires des commerciaux par région  
et charges de la société JOLIS MÔMES pour l'année 2011**

(en euros)



Charges variables : 1 154 250 €  
Charges fixes : 545 000 €



## **Compte-rendu de la réunion du 7 juin 2012 à 18 h 30 (extrait)**

**Présents** : Mme COUSTIMINIE, M. COUSTIMINIE, Mme LEBON, M. DULUC, Mme DUTEUILLE, Mme VALO, M. VAPI, M. VELIZY et Mme HEIT.

### **Ordre du jour :**

- Montants des ventes des commerciaux au mois de mai 2012
- Renouvellement du parc informatique

#### **1. MONTANTS DES VENTES**

Monsieur COUSTIMINIE projette un graphique concernant les ventes des différentes zones pour le mois de mai 2012. Il a constaté des écarts importants et donc des faiblesses sur deux zones notamment. Il rappelle l'objectif de la réunion qui consiste à rechercher les causes de ce problème et à trouver rapidement des solutions.

Ainsi, il demande aux commerciaux concernés de rédiger un rapport écrit avec leurs propositions pour redresser la situation dans un délai assez court. Il souhaite ce rapport pour le lundi 11 juin, 18 h dernier délai.

Monsieur VAPI, commercial, demande à prendre la parole mais le dirigeant rappelle qu'il reste peu de temps et que d'autres points sont à aborder. Il soumettra des solutions après avoir étudié les rapports.

Il propose donc d'aborder le second point de l'ordre du jour.

#### **2. RENOUELEMENT DU PARC INFORMATIQUE**

Monsieur COUSTIMINIE annonce que les nouveaux ordinateurs ont été livrés pour renouveler le parc informatique et explique que la situation économique de l'entreprise n'a pas permis de remplacer tous les ordinateurs de l'organisation. Seuls cinq ordinateurs ont été achetés. Ils vont être rapidement installés selon la répartition suivante :

- 1 pour l'assistante de direction,
- 1 pour le responsable commercial,
- 1 pour l'atelier stylisme,
- 1 pour l'atelier fabrication,
- 1 pour le service administratif et comptable.

Les différents points de l'ordre du jour ont été abordés. Le directeur propose la fin de la séance. Il remercie les participants de leur présence.

La séance se termine donc à 19 h et une autre réunion est prévue pour la semaine suivante, le jeudi 14 juin à 18 h 30. L'ordre du jour portera sur la mise en place des solutions pour redresser les ventes des commerciaux.

**Extrait du dialogue entre les commerciaux**  
*Ce dialogue se déroule sur le parking de l'entreprise  
après la réunion du 7 mai 2012*

**P. VAPI** : « Bon, comme d'habitude, je n'ai pas pu donner mon avis et proposer mes solutions. Pourtant, j'avais tout préparé et j'avais la liste des difficultés rencontrées. »

**A. HEIT**, *après un grand soupir* : « En plus, on doit lui remettre un rapport écrit... Encore du travail en plus ! Mais que faire ? Notre chef n'écoute rien !! À côté de cela, je n'arrive même plus à profiter de ma famille ! Je suis fatiguée de tous ces problèmes. »

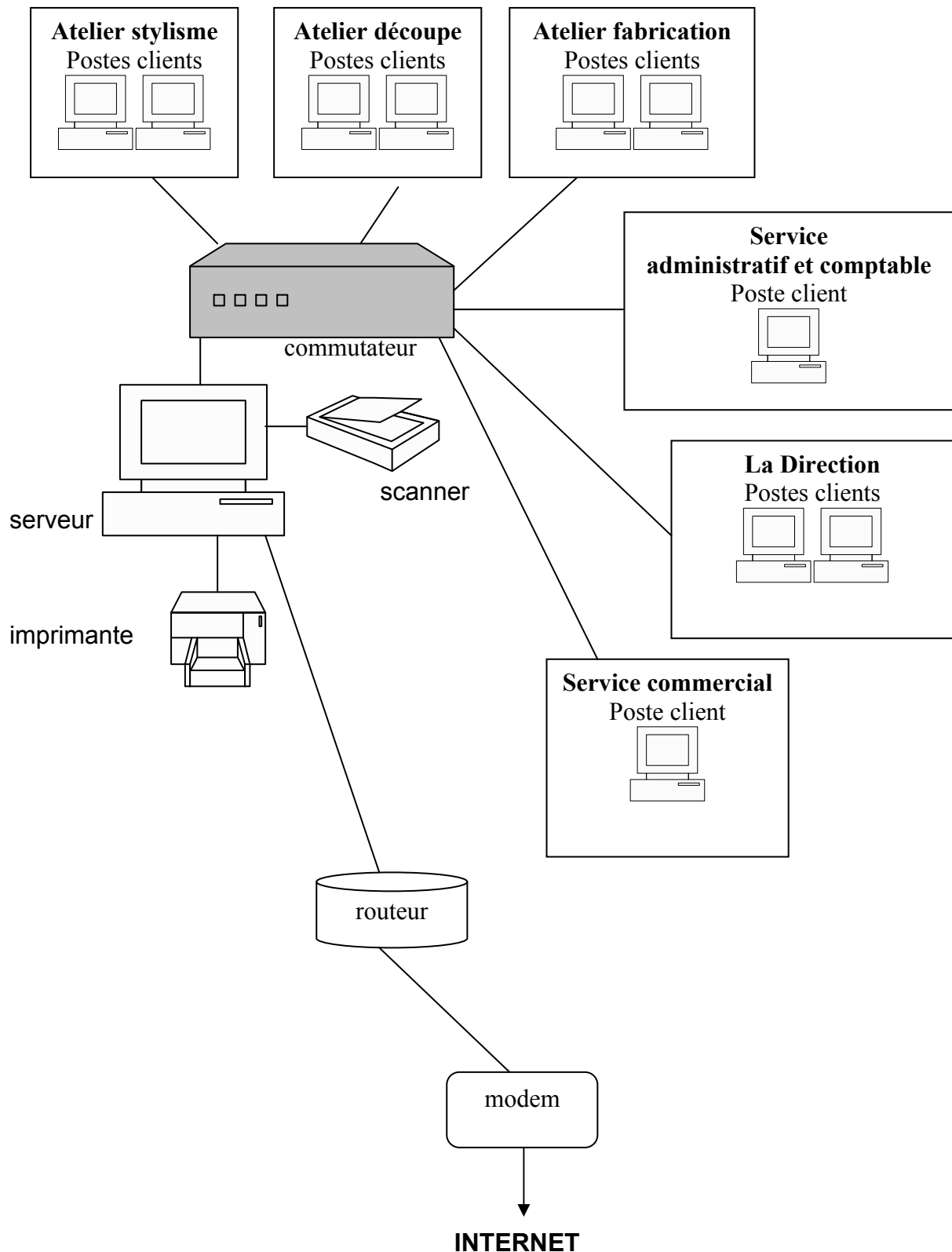
**V. VALO**, *en haussant le ton* : « On n'a même pas pu parler du paiement des heures supplémentaires ! »

**J. VELIZY** : « Et la formation promise ? Les difficultés commencent vraiment à se faire ressentir... Malheureusement, notre dirigeant n'est pas très réceptif et nous allons droit au chaos ! Je pense que je vais commencer à chercher un autre emploi, quelle galère ! »

**A. HEIT** « Mais, j'y pense, Pascal, nous pourrions rédiger le rapport ensemble, ce serait plus motivant ! »

**P. VAPI** : « Il faut encore qu'il le lise et tu sais bien qu'il n'aime pas le travail en équipe ! Pour lui, c'est une perte de temps. Mais bon, essayons quand même, nous n'avons plus grand chose à perdre ! »...

**Architecture du réseau de la société JOLIS MÔMES**



**Facture d'achat des cinq ordinateurs**

Entreprise INFO		Facture n° 327 du 15/06/2012		
13, rue Gigavor		<b>DOIT</b>	Société JOLIS MÔMES 48, avenue Colbert 64100 Bayonne	
92000 Nanterre				
SIRET 3870806 01515 000328				
Paiement comptant		Référence : commande n°189		
Référence	Désignation	Quantité	PU HT	Montant HT
VG728Y34	Ordinateur PC 728	5	788,00	3 940,00
		Montant brut		3 940,00
		Remise 2 %		78,80
		Net commercial		3 861,20
		Port		145,00
		Total HT		4 006,20
		TVA (19,6 %)		785,22
		Net à payer		
		TTC		<b>4 791,42</b>

## **Dialogue entre les deux stylistes**

Karim : Bonjour Alain. Comment vas-tu ?

Alain : Ça pourrait aller mieux !

Karim : Qu'est ce qui t'arrive ?

Alain : Je suis très mécontent et déçu, je ne comprends pas ton attitude.

Karim : De quoi parles-tu ?

Alain : Comment ça ? Tu me demandes de quoi je parle ! Lors de notre dernier entretien avec M. COUSTIMINIE, il avait été décidé que l'on aurait chacun un nouvel ordinateur. Ce matin, j'arrive à l'atelier et je vois que tu as un ordinateur tout neuf sur ton bureau et moi, toujours cet ordinateur hors service.

Karim : Hier soir, avant de quitter l'atelier, la responsable du service création m'a demandé de venir chercher le nouvel ordinateur dans son bureau. Je l'ai installé aussitôt. J'étais impatient de l'essayer. Il est très performant et regarde comme il est magnifique !

Alain : C'est bien ce que je dis, tu l'as installé sur ton bureau sans me consulter.

Karim : Il fallait bien que je le pose quelque part !

Alain : Cette fois, la coupe est pleine. J'en ai assez de travailler dans ces conditions. Tu as décidé que tu aurais le seul ordinateur neuf attribué au service stylisme. C'en est assez !

Karim : Calme-toi Alain. Tu sais bien que le budget de trésorerie de l'entreprise n'a pas permis l'achat de deux ordinateurs pour notre service. Il en va de la survie de notre entreprise.

Alain : Je ne vois donc pas à quoi ça sert que je vienne au bureau si je n'ai pas d'ordinateur pour créer les modèles de la prochaine collection.

*Excédé, Alain quitte l'atelier.*