

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies de la Gestion

Communication et Gestion des Ressources Humaines

SESSION 2013

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 11 pages annexes comprises

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

SOCIÉTÉ SEMMI

La société anonyme SEMMI (service d'études mécaniques et de maintenance industrielle) a été créée en 1990 par Vincent COLORA, son dirigeant actuel. Son activité est la conception et la fabrication de machines industrielles.

La société est située, dans la zone industrielle de Gémenos, dans le département des Bouches-du-Rhône. Elle emploie 47 personnes.

L'activité de l'entreprise est très complexe. Les compétences sont donc naturellement devenues la préoccupation fondamentale de la direction. En effet, son savoir-faire lui a permis d'obtenir de nombreuses commandes de la part de grands groupes internationaux. Pour conforter sa position de leader sur ce marché, un plan d'action a été mis en place par la direction pour maintenir, acquérir, promouvoir et enfin partager les compétences.

Vincent COLORA est conscient que le développement de ces compétences repose sur la formation continue de son personnel et la nécessité de motiver ses salariés pour les conserver durablement et préserver ainsi le savoir-faire de l'entreprise.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Identification des difficultés de fidélisation du personnel
2. Maintien des compétences
3. Acquisition des compétences
4. Partage des compétences

Annexes

- Annexe 1 Extrait de la réunion du 6 juin 2013
- Annexe 2 Extrait du schéma de la base de données salariés
- Annexe 3 Mémento du langage SQL baccalauréat STG CGRH
- Annexe 4 Fiche métier tourneur-fraiseur
- Annexe 5 Schéma de l'architecture du réseau du service production

**DOSSIER 1 – IDENTIFICATION DES DIFFICULTÉS DE FIDÉLISATION DU
PERSONNEL (14 points)**

Vincent COLORA doit faire face au départ imminent de deux tourneurs-fraiseurs. Cette fuite de compétences est préjudiciable à l'entreprise, d'autant qu'il est difficile de recruter ce profil particulier dans le secteur. Il souhaite donc réfléchir aux différentes possibilités à mettre en œuvre pour fidéliser les salariés.

Il a réuni les responsables de cinq services pour aborder ce sujet (**annexe 1**).

Travail à faire :

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

- 1.1** Qualifier le type de la réunion du 6 juin 2013. Justifier la réponse.
- 1.2** Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.
- 1.3** Caractériser le conflit qui oppose Jean-Pierre ARVEN à Kardiatou MENDY à la fin de la réunion. Justifier la réponse.
- 1.4** Proposer le mode de dépassement de conflit que peut utiliser Vincent COLORA. Justifier la proposition.

DOSSIER 2 – MAINTIEN DES COMPÉTENCES (16 points)

Vincent COLORA, après ses rencontres avec les responsables des services (**annexe 1**) et les délégués du personnel, décide de mettre en place une des solutions évoquées lors de ces réunions : d'une part, la prise en charge d'une partie des frais de transport au delà de 25 kilomètres et d'autre part, le versement d'une prime progressive attribuée aux salariés à partir d'un an d'ancienneté en fonction du type de poste.

Pour apprécier ce dispositif, il utilise un extrait de la base de données salariés (**annexe 2**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1, 2 et 3**,

- 2.1 Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés. Proposer les autres modalités de fidélisation du personnel que Vincent COLORA pourrait envisager à l'avenir.
- 2.2 Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par Vincent COLORA.
- 2.3 Préciser les informations qui permettraient à Vincent COLORA de repérer les salariés concernés par cette politique de fidélisation.
- 2.4 Vincent COLORA souhaite obtenir la liste des salariés qui occupent un poste de tourneur-fraiseur, classée par type de contrat, ayant au moins un an d'ancienneté. Préciser si la requête ci-dessous permet d'obtenir ce résultat. Justifier la réponse.

```
SELECT matricule, nom, prenom  
FROM Salarie, Qualification  
WHERE Salarie.typeContrat = Contrat.code  
AND Qualification.libelle = 'Tourneur Fraiseur'  
AND (date() - dateEntree) / 365 >= 1  
ORDER BY Contrat.code
```

Note : la fonction SQL DATE() renvoie la date du jour.

DOSSIER 3 – ACQUISITION DES COMPÉTENCES (20 points)

Vincent COLORA envisage à présent de développer le deuxième axe de son plan d'action. Une de ses priorités sera d'acquérir les compétences qui lui font défaut depuis la démission de ses deux tourneurs-fraiseurs (**annexe 4**). Il décide donc de recruter. La stabilité des équipes étant un atout essentiel pour assurer la qualité attendue par les clients, il souhaite particulièrement réussir l'intégration de ces nouveaux salariés au sein de l'entreprise et de leur équipe.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 4**,

- 3.1** Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.
- 3.2** Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.
- 3.3** Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.
- 3.4** Identifier les enjeux de l'intégration tant pour SEMMI que pour les nouveaux salariés.
- 3.5** Indiquer les moyens que Vincent COLORA peut mettre en place pour assurer cette intégration.

DOSSIER 4 – PARTAGE DES COMPÉTENCES (20 points)

Vincent COLORA pense qu'il est intéressant de faire bénéficier chaque salarié des compétences de l'ensemble des membres du service production. Ainsi, si un salarié a déjà rencontré un problème sur une machine en panne et l'a résolu, il peut partager son expérience. Cela permet d'éviter le recours à une entreprise spécialisée pour la réparation. Vincent COLORA veut donc mettre en place un forum de discussion qui permettrait d'assurer ce partage d'informations sur le réseau informatique du service de production dont un schéma est présenté en **annexe 5**.

Il est bien conscient de la réticence de certains salariés à utiliser les techniques collaboratives et souhaite les sensibiliser par une formation.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 2 et 5**,

- 4.1** Indiquer les avantages pour l'entreprise de ce partage des compétences.
- 4.2** Identifier les composants du réseau utilisés pour faire fonctionner le forum de discussion. Rappeler leur rôle (composants repérés par les lettres A, B, C, D, E sur le schéma de l'architecture du réseau).
- 4.3** Énoncer les risques encourus par les données partagées sur le forum. Proposer des moyens de les protéger.
- 4.4** Indiquer si la base de données actuelle permet de repérer les salariés qui ont déjà suivi une formation sur les technologies de l'information et de la communication. Justifier la réponse.

Extrait de la réunion du 6 juin 2013

Présents :

Vincent COLORA, directeur
Kardiatou MENDY, responsable commercial
Jean-Pierre ARVEN, responsable études
Claire VARDIER, responsable production
Emmanuelle BACOT, responsable personnel

Excusé :

Tao WANG, responsable maintenance

Vincent COLORA : Deux personnes ont quitté notre société depuis début janvier. Cela faisait un certain nombre d'années qu'ils travaillaient avec nous. L'un d'eux, Monsieur FEDE, était particulièrement apprécié dans son équipe. Nous avons eu des difficultés pour les remplacer. Je pense qu'il va falloir réagir et mettre en place une véritable politique de fidélisation, n'est-ce pas Madame BACOT ?

Emmanuelle BACOT : Effectivement, il nous a fallu deux mois pour trouver les personnes compétentes. Les salariés sont partis principalement pour une meilleure rémunération.

Vincent COLORA : Nous voudrions voir avec vous aujourd'hui quelle politique de rémunération nous pourrions mettre en place.

Jean-Pierre ARVEN : Personnellement, je pense qu'il faut opter pour une solution qui concernerait l'ensemble du personnel et non pas pour une politique d'individualisation. Évaluer l'efficacité des dessinateurs, c'est délicat ! Je pense plutôt à la mise en place de tickets restaurant.

Emmanuelle BACOT : Nous pouvons aussi envisager un complément qui améliorerait la santé des salariés. Une mutuelle d'entreprise serait une solution. De plus, il faut voir avec la comptable, mais les déductions d'impôt pourraient réduire nettement le coût pour l'entreprise.

Vincent COLORA (*en regardant les autres participants*) : Qu'en pensez-vous ?

Claire VARDIER : Oui, pourquoi pas...

Kardiatou MENDY : Je ne suis pas d'accord ! Une politique de fidélisation doit passer par l'individualisation. Au service commercial, nous avons besoin de renforcer notre équipe, de la motiver davantage. L'individualisation serait un choix plus pertinent.

Jean-Pierre ARVEN (*agacé*) : Toi, ton service. Y avait longtemps ! Et moi, les dessinateurs, je les motive comment ?

Kardiatou MENDY (*renchérissant*) : Si les commerciaux ne vendent pas de machines, pas besoin de plans ! Je te rappelle que mon service a réussi à obtenir le contrat avec la société Glaya...

Jean-Pierre ARVEN (*lui coupant la parole*) : On a tendance à vite oublier que les plans que nous avons dessinés respectaient leur cahier des charges ! Tes commerciaux sont efficaces mais les dessinateurs aussi !

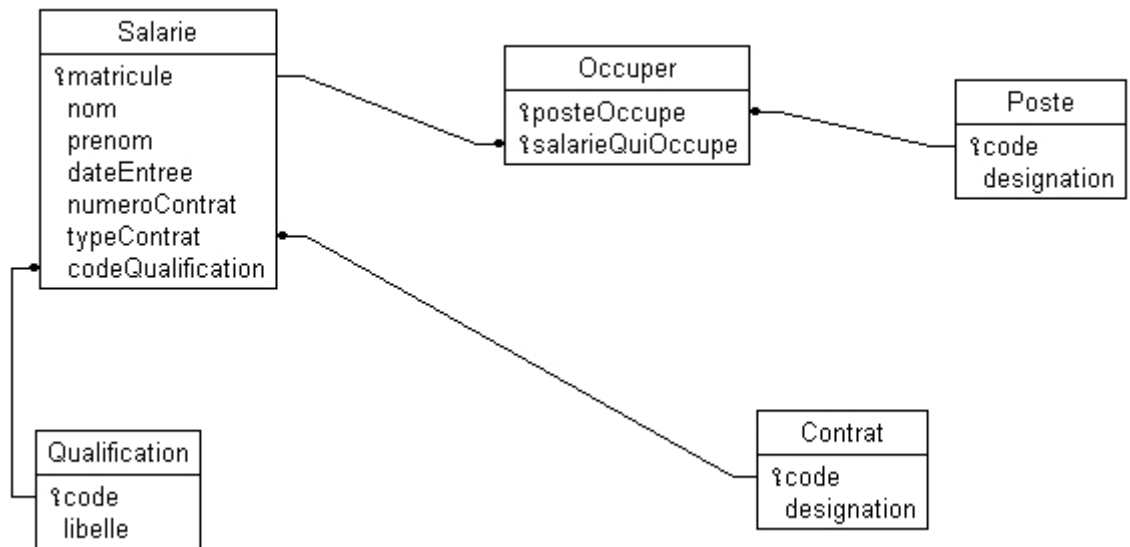
Kardiatou MENDY : Ai-je remis en doute la qualité de ton service !

Vincent COLORA (*calmement*) : Messieurs, je vous rappelle qu'aucune décision ne sera prise aujourd'hui. Je dois rencontrer les délégués du personnel à ce sujet la semaine prochaine. Je pense toutefois que dans un souci de cohésion, l'ensemble du personnel doit pouvoir bénéficier de ce complément de rémunération. Madame VARDIER ? Madame BACOT ?

Claire VARDIER (*hésitante*) : Je... Je suis d'accord avec vous.

[...]

Extrait du schéma de la base de données salariés



Mémento du langage SQL

Baccalauréat STG CGRH

Notation utilisée

- Les éléments entre crochets [] sont facultatifs.
- "colonne" désigne le nom d'une colonne éventuellement préfixé par le nom de la table à laquelle elle appartient : "nomTable.nomColonne".
- "élément1 [, élément2 ...]" signifie une liste d'éléments (noms de colonne par exemple) séparés par une virgule. Cette liste comporte au minimum un élément.

INTERROGATION DES DONNÉES

Ordre SELECT

- SELECT [DISTINCT] colonne1 [AS nomAlias1] [, colonne2 [AS nomAlias2] ...]
FROM nomTable1 [nomAlias1] [, nomTable2 [nomAlias2] ...]
[WHERE conditionDeRestriction]
[ORDER BY colonne1 [DESC] [, colonne2 [DESC] ...]
- La liste de colonnes située après le mot **SELECT** peut être remplacée par le symbole **"*"**.

Condition de restriction (ou de sélection)

Une condition de restriction (désignée dans ce mémento par "conditionDeRestriction") peut être composée d'une ou de plusieurs conditions élémentaires combinées à l'aide des opérateurs logiques NOT, AND et OR, en utilisant éventuellement des parenthèses.

Conditions élémentaires	
colonne = valeurOuColonne	colonne <> valeurOuColonne
colonne < valeurOuColonne	colonne > valeurOuColonne
colonne <= valeurOuColonne	colonne >= valeurOuColonne
colonne IS [NOT] NULL	colonne LIKE filtre
colonne BETWEEN valeur1 AND valeur2	colonne IN (valeur1, valeur2, ...)

- "filtre" désigne une chaîne de caractères comportant les symboles "%"et/ou "_".
- Les filtres peuvent être utilisés avec une colonne de type chaîne ou date.
- Certains SGBDR utilisent "*" et "?" au lieu de "%" et "_" pour l'écriture des filtres.

Fiche métier tourneur-fraiseur

Nature du travail

- Fabriquer par usinage

L'opérateur conduit une (ou plusieurs) machine(s) à commande numérique (tour, perceuse, rectifieuse, fraiseuse...) pilotée(s) par un programme informatique. Ces machines fabriquent des pièces mécaniques (boîtes de vitesses, moteurs...) par usinage, c'est-à-dire en enlevant du métal.

- Lancer et gérer la production

Dans le cadre du lancement et du suivi d'une production en série, l'opérateur commence par préparer le travail de fabrication. Il étudie le dessin de la pièce à réaliser, définit un mode opératoire, programme les machines, choisit les outillages, installe et règle les outils. Après les premiers essais et tests, la production en série démarre.

- Contrôler et corriger

Une fois le système de production en route, l'opérateur surveille le bon déroulement du processus. Rien ne doit lui échapper. Tout doit être conforme. À lui de respecter la qualité, les délais et les coûts. En véritable inspecteur des travaux finis, il contrôle des pièces prélevées, repère les dérives (dimensions, formes) et apporte les corrections nécessaires.

Compétences requises

- Logique et méthode

Réaliser des travaux d'usinage sur des machines à commande numérique demande un esprit méthodique, de la logique et une attention soutenue. Le travail de l'opérateur exige, en effet, des gestes précis, de la minutie et de l'astuce, sans oublier une bonne résistance physique (travail debout en atelier, horaires irréguliers). Pour lire les plans, une bonne représentation des volumes dans l'espace est aussi nécessaire, sans oublier l'aptitude au calcul et l'utilisation de schémas et formules mathématiques.

- Sens des responsabilités

Chaque jour, l'opérateur rencontre des problèmes différents. À lui de réagir rapidement aux situations urgentes ou aux aléas de la production. À lui encore de se conformer, à tout instant, aux règles de sécurité. L'aptitude à travailler en équipe est particulièrement appréciée.

Salaire

Salaire du débutant : 1 700 euros brut par mois.

Accès au métier

Les formations spécialisées en mécanique, électricité, électronique, structures métalliques sont appréciées des entreprises.

Niveau baccalauréat

- Baccalauréat professionnel pilotage des systèmes de production automatisée ; productique mécanique, option décolletage ; technicien outilleur ; technicien d'usinage.

Niveau baccalauréat + 2

- BTS industrialisation des produits mécaniques.

Source : www.onisep*.fr

* ONISEP : Office national d'information sur les enseignements et les professions

Schéma de l'architecture du réseau du service production

