

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion

Ressources Humaines et Communication

SESSION 2016

Épreuve de Spécialité Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 6

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

PARTIE 1 - 90 points

EUROLOGIC

Eurologic, entreprise de services du numérique, créée en avril 2008, est dirigée par Marc ANDRAUT. Elle est aujourd'hui le leader européen dans ce secteur. Son siège social est fixé à Saint-Denis (93). Elle emploie plus de 4 000 personnes en Europe, dont 1 380 en France. Elle développe et distribue des applications logicielles. Elle assure le conseil, l'étude et la maintenance de solutions informatiques pour des clients professionnels : PME et grandes entreprises en France et en Europe.

Eurologic connaît un fort développement de ses activités. En effet, son chiffre d'affaires augmente d'année en année. En 2010, celui-ci était de 250 millions d'euros. Il est aujourd'hui de 327 millions d'euros. Au début de l'année, la société a racheté une jeune entreprise innovante, Intersystem, afin de poursuivre sa stratégie de croissance.

Intersystem, société de conseils en systèmes et programmation informatiques est une société à responsabilité limitée créée il y a trois ans par trois jeunes informaticiens (Marie DURANT, Louis COREAU et Kim LEE). Elle emploie 10 salariés dont 2 apprentis et accueille régulièrement des stagiaires qui participent à l'activité de la société.

La responsable des ressources humaines d'Eurologic, Sarah LENOIR, doit assurer la cohésion des différents collaborateurs suite à cette restructuration. Une personne devra créer le lien entre les deux sociétés afin que les communications interne et externe soient cohérentes.

Sarah LENOIR doit également veiller à ce que les politiques de rémunération soient harmonisées entre les deux sociétés afin de créer une dynamique positive parmi les salariés.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Recrutement d'un animateur de communautés en ligne (H/F) et intelligence collective
2. Politique de rémunération et motivation
3. Climat relationnel et conflits

Annexes

Annexe 1 Fiche métier d'un animateur de communautés en ligne

Annexe 2 Message de Sarah LENOIR via l'intranet

Annexe 3 Curriculum vitae

Annexe 4 Bulletins de paie

Annexe 5 Échanges entre Sarah LENOIR, responsable des ressources humaines, et Marie DURANT, Louis COREAU et Kim LEE d'Intersystem

Annexe 6 Propos échangés entre Sarah LENOIR, responsable des ressources humaines, et Inès LEGRAND et Pierrick ARNOUR, salariés programmeurs

DOSSIER 1 – RECRUTEMENT D’UN ANIMATEUR DE COMMUNAUTÉS EN LIGNE (H/F) ET INTELLIGENCE COLLECTIVE (30 points)

La nouvelle entité, issue du rachat de la société Intersystem par Eurologic, souhaite construire sa e-réputation et développer l’intelligence collective (**annexe 1**). Sarah LENOIR, responsable des ressources humaines d’Eurologic, envisage le recrutement d’un animateur de communautés en ligne (expert des communautés en ligne, homme ou femme) qui aura en charge de développer la présence de la société sur les médias sociaux et d’animer les échanges entre les différents collaborateurs d’Eurologic. Sarah LENOIR informe l’ensemble des collaborateurs, via l’intranet, du recrutement pour ce poste (**annexe 2**). Les candidatures internes seront étudiées. En parallèle, parmi les candidatures spontanées reçues, Sarah LENOIR repère le curriculum vitae de Cyril BARNEY (**annexe 3**).

Travail à faire :

À l’aide de vos connaissances et des **annexes 1 à 3**,

- 1.1** Expliquer l’intérêt du recrutement d’un animateur de communautés en ligne pour la société Eurologic suite au rachat d’Intersystem.
- 1.2** Repérer les qualifications et les compétences d’un animateur de communautés en ligne.
- 1.3** Identifier les qualifications et les compétences de Cyril BARNEY et indiquer si elles correspondent au poste à pourvoir.
- 1.4** Identifier les avantages et les limites, pour Eurologic, d’un recrutement interne ou externe.

DOSSIER 2 – POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET MOTIVATION (30 points)

Lors de la restructuration, Sarah LENOIR a constaté qu'Eurologic et Intersystem pratiquaient deux politiques de rémunération différentes. Chez Eurologic, les collaborateurs perçoivent une rémunération constituée d'une part fixe et d'une part variable calculée en pourcentage sur le chiffre d'affaires réalisé en fonction d'objectifs précis. Avant le rachat, Intersystem pratiquait essentiellement des salaires fixes (**annexe 4**).

Sarah LENOIR, responsable des ressources humaines, et les trois fondateurs d'Intersystem, Marie DURANT, Louis COREAU et Kim LEE, s'interrogent sur les différents outils de rémunération qui permettraient à l'ensemble des collaborateurs de la nouvelle structure d'être motivés et impliqués (**annexe 5**).

Travail à faire :

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

- 2.1** Identifier la principale préoccupation actuelle d'Eurologic en matière de pratique de rémunération. Justifier.
- 2.2** Repérer les composantes de la rémunération des programmeurs chez Eurologic et Intersystem.
- 2.3** Reconstituer le salaire net des deux bulletins de paie.
- 2.4** Expliquer les intérêts et les limites des deux types de rémunération. Justifier.

DOSSIER 3 – CLIMAT RELATIONNEL ET CONFLITS (30 points)

Le récent rachat d'Intersystem par Eurologic a généré un nouveau climat relationnel entre les différents collaborateurs. Des tensions et des conflits sont apparus. Les salariés d'Intersystem ont intégré de nouveaux locaux. Ils ont dû s'adapter à une nouvelle organisation du travail plus hiérarchisée. Sarah LENOIR s'entretient avec Inès LEGRAND et Pierrick ARNOUR, programmeurs et salariés d'Intersystem depuis 6 ans (**annexe 6**).

Travail à faire :

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

- 3.1** Analyser les composantes de la situation de communication.
- 3.2** Caractériser la personnalité des différents acteurs et le comportement qui en découle.
- 3.3** Qualifier le conflit exprimé par les anciens salariés d'Intersystem. Justifier.
- 3.4** Proposer des modalités de dépassement de ce conflit.

PARTIE 2 - 30 points

Des conflits sont apparus suite au rachat d'Intersystem par Eurologic. La restructuration d'une organisation peut générer des conflits qu'il faut gérer car ils ont un impact sur la cohésion des différents groupes de la nouvelle structure.

En une ou deux pages maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant d'exemples d'organisations parmi lesquelles Eurologic, répondez à la question suivante :

La cohésion est-elle l'unique source de performance sociale de l'organisation ?

Fiche métier d'un animateur de communautés en ligne

Les missions de l'animateur de communautés en ligne

L'animateur de communautés en ligne a pour mission de créer et d'animer des communautés dans le but de développer les relations avec ses publics (collaborateurs, utilisateurs, clients...).

Les objectifs peuvent être variables :

- 1-** Développer la notoriété et l'image de marque de l'entreprise, de l'institution, de l'association sur le web, soigner sa e-reputation
- 2-** Mettre en place une plateforme participative en interne pour favoriser l'innovation
- 3-** Ouvrir la plateforme à la communauté externe (consommateurs, usagers, grand public)
- 4-** Animer la communauté et renforcer sa cohésion
- 5-** Accompagner le développement technique et fonctionnel de la plateforme
- 6-** Rester en veille

Les compétences pour exercer ce métier

- Connaître précisément le sujet qui anime la communauté
- Maîtriser les nouveaux médias de communication
- Maîtriser les outils de veille et de mesure de l'e-réputation
- Avoir une bonne pratique des outils de mesure d'audience
- Maîtriser l'anglais

Les qualités indispensables à la bonne pratique de ce métier sont :

- Curiosité et goût pour l'investigation
- Diplomatie, écoute et goût du contact
- Capacité d'adaptation et bonne expression orale
- Capacité rédactionnelle et sens de communication
- Force de proposition
- Capacité d'analyse et de synthèse

La formation et l'expérience

- Le master Communication numérique et community management
- Licence professionnelle, mention : Métiers de l'information et de la communication
- DUT Informatique

Expérience :

- Maîtrise de Photoshop
- Alimentation d'un blog
- Mise en place de jeux concours pour le recrutement de fans ou de « followers »
- Animation de comptes de réseaux sociaux (Instagram, Youtube, Facebook)

www.pole-emploi.fr

Message de Sarah LENOIR via l'intranet

Nous envisageons le recrutement d'un animateur de communautés en ligne, homme ou femme.

Ce recrutement permettra de diffuser des informations sur notre entreprise et de valoriser son image. L'animateur de communautés en ligne aura pour mission de communiquer sur les performances et les objectifs de l'entreprise.

Ce poste pourrait aussi convenir à un-e jeune diplômé-e, motivé-e sachant s'intégrer dans notre entreprise.

Curriculum vitae

Cyril BARNEY

15/12/1996

Permis B

06 55 44 33 01

barney@yahoo.fr

8 allée du Paradis

92170 Vanves, France

FORMATION

- 2015** **Licence professionnelle**
Mention métiers de l'information et de la communication
- 2012-2014** **DUT informatique en alternance**, université Paris 8
- 2012** **Baccalauréat série S**, lycée Hélène BOUCHER
Vincennes (94)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- 2015-2016** En poste en tant qu'apprenti dans la société Techniplus. (société de services informatiques, conseil, étude et maintenance de solutions informatiques pour des clients professionnels)

COMPÉTENCES

- Connaissance des logiciels servant à la production de contenu sur le web : retouche photo, systèmes de gestion de contenus
- Connaissance des moteurs de recherche
- Connaissance pratique des réseaux sociaux et communautaires tels que YouTube, LinkedIn, Xing, Viadeo, Facebook, Twitter, MySpace, la blogosphère et les forums

LANGUES

- Anglais : Bon niveau
- Espagnol : Très bon niveau

CENTRES D'INTÉRÊTS

- Loisirs : Voyages (Espagne, Portugal, Pologne, Suisse, Mexique), Volley-ball
- Association : membre de l'association « Vive le CV bien fait »

Bulletins de paie

EUROLOGIC		Bulletin de paie			
93200 SAINT-DENIS Code NAF : 2008 Numéro Siret : 80826088900015 Plafond SS mensuel : 3.100,00		Période de paie du 01/12/2015 au 31/12/2015			
Emploi : Programmeur(e)		Nom du salarié Marie DUDON Adresse 3 rue Joliot-Curie 92000 NANTERRE N° de S.S : 2851292114251 36 Contrat : CDI Date d'entrée : le 01/09/2013			
Convention collective nationale du SYNTEC n° 3018					
Libellé	Base	Taux Salarié	Montant Salarié	Taux Patronal	Montant Patronal
SALAIRE DE BASE			2.800,00		
Prime d'objectif			800,00		
Prime groupe projet			200,00		
SALAIRE BRUT			3.800,00		
Sécurité sociale	3 100,00	15,5 %	480,50	31,0 %	961,00
Assurance chômage	3 100,00	5,0 %	155,00	4,0 %	124,00
Retraite complémentaire	3 100,00	4,5 %	139,50	4,5 %	139,50
Prévoyance	3 100,00	-	-	1,5 %	46,50
Cotisation Mutuelle			25,00		50,00
Total Retenues			800,00		1 321,00
NET A PAYER			3 000,00		
Dans votre intérêt, conservez ce bulletin sans limitation de durée					

Annexe 4 (suite)

INTERSYSTEM			Bulletin de paie		
75000 PARIS Code NAF : 208 Numéro Siret : 90826077900013 Plafond SS mensuel : 3.100,00			Période de paie du 01/12/2015 au 31/12/2015		
Emploi : Programmeur(e)			Nom du salarié Simon BLIZARD Adresse 56 Place d'Italie 75013 PARIS N° de S.S : 1880775222567 25 Contrat : CDI Date d'entrée : le 01/04/2013		
Convention collective nationale du SYNTEC n° 3018					
Libellé	Base	Taux Salarié	Montant Salarié	Taux Patronal	Montant Patronal
SALAIRE DE BASE			2 500,00		
Prime de fin d'année			200,00		
SALAIRE BRUT			2 700,00		
Sécurité sociale	3.100,00	15,5 %	480,50	31,0 %	961,00
Assurance chômage	3.100,00	5,0 %	155,00	4,0 %	124,00
Retraite complémentaire	3.100,00	4,5 %	139,50	4,5 %	139,50
Prévoyance	3.100,00	-	-	1,5 %	46,50
Total Retenues			775		1 321,00
NET A PAYER			1 925		
Dans votre intérêt, conservez ce bulletin sans limitation de durée					

Échanges entre Sarah LENOIR, responsable des ressources humaines, et Marie DURANT, Louis COREAU et Kim LEE d'Intersystem

Marie DURANT : Nos programmeurs discutent beaucoup sur leur rémunération qui semble différente entre les deux sociétés.

Sarah LENOIR : Maintenant, nous ne formons plus qu'un !

Louis COREAU : Les primes d'objectif, nous on ne connaissait pas chez Intersystem.

Kim LEE : À part la prime de fin d'année, rien n'était prévu.

Sarah LENOIR : Notre politique de rémunération est d'attirer des jeunes talents, les meilleurs. C'est la raison pour laquelle, nous sommes très attachés à proposer une rémunération attractive.

Louis COREAU : Notre petite entreprise n'avait pas les mêmes moyens que vous.

Sarah LENOIR : Oui, mais nous fixions des objectifs bien précis à nos collaborateurs et nous pensons qu'il est normal de leur montrer notre reconnaissance à travers ces primes.

Kim LEE : Oui, je comprends, mais chez nous, l'ambiance était conviviale, amicale. On n'a jamais connu de tensions entre nous. La rémunération n'était pas notre motivation essentielle.

Louis COREAU : Nos objectifs étaient essentiellement qualitatifs.

Marie DURANT : Bien sûr ! Mais aujourd'hui, il serait temps d'harmoniser les pratiques de rémunération pour tous les programmeurs qui sont notre cœur de métier.

Sarah LENOIR : En effet, il faudrait les fidéliser...

Louis COREAU : Ce serait dommage qu'ils nous quittent car ils ont un réel potentiel !

Sarah LENOIR : Je vais les recevoir individuellement pour en discuter et voir comment nous pouvons progresser sur ce point.

Propos échangés entre Sarah LENOIR, responsable des ressources humaines, et Inès LEGRAND et Pierrick ARNOUR, salariés programmeurs

Dans le bureau de Sarah LENOIR, après les salutations d'usage, Sarah invite les deux informaticiens programmeurs à s'asseoir et elle prend la parole.

Sarah LENOIR : J'ai entendu dire qu'il y avait des tensions et des désaccords au sein de l'entreprise. Expliquez-moi.

Inès LEGRAND : Pour nous, anciens salariés d'Intersystem, il a été difficile de nous intégrer à notre nouvelle société. Nous n'avions pas l'habitude de rapports hiérarchiques bien marqués comme il y a actuellement chez Eurologic.

Pierrick ARNOUR *hausse le ton* : Oui c'est vrai, nous avons beaucoup plus de liberté dans notre travail. Tout le monde se faisait confiance. Maintenant, on a l'impression qu'on est toujours sur notre dos ! On n'arrive pas à s'adapter à cette nouvelle organisation du travail ! C'est terriblement tendu en ce moment !

Sarah LENOIR *répond calmement* : J'entends bien. Vous comprenez que maintenant vous faites partie d'une structure beaucoup plus grande qui nécessite une organisation bien différente.

Inès LEGRAND *hoche la tête et répond en souriant* : Oui. Il nous faudra du temps pour nous adapter. Nous avons dû aussi déménager, changer de locaux. Bon, avec un peu de temps, je pense que nous allons réussir à nous adapter.

Pierrick ARNOUR *toujours sur un ton vif* : Sans compter la nouvelle organisation des congés ! Intersystem fermait systématique au mois d'août, cela nous permettait de bien nous organiser pour les congés. Là, cela va se compliquer !

Sarah LENOIR *attentive* : Je prends en notes toutes les difficultés que vous exprimez. Je vais réfléchir aux mesures nécessaires pour améliorer le climat relationnel d'Eurologic.