

# **Baccalauréat Technologique**

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

### **Ressources Humaines et Communication**

#### **SESSION 2018**

#### **Épreuve de Spécialité Partie écrite**

**Durée : 4 heures    Coefficient : 6**

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

**Ce dossier comporte 15 pages annexes comprises.**  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

## PARTIE 1 - 90 points

### CondiPlus

CondiPlus est une entreprise française qui intervient dans le domaine agroalimentaire. Elle est spécialisée dans la production, le conditionnement et la distribution de condiments. Son activité porte sur cinq familles de produits : moutardes, vinaigres gastronomiques, mayonnaises, vinaigrettes et cornichons.

Fondée en 1975 sous la forme d'une société anonyme, elle a généré en 2017 un chiffre d'affaires de 35 millions d'euros et emploie 250 collaborateurs. François PERRIN, fils du fondateur, est l'actuel directeur de la société. Elle est implantée en région Bourgogne-Franche-Comté.

Si l'entreprise s'engage à offrir à ses clients des produits de haute qualité, elle veille également à préserver la santé de ses collaborateurs et à assurer leur sécurité. C'est pourquoi elle a initié une démarche de certification « manuel d'amélioration sécurité entreprise » (MASE). Ce défi quotidien repose sur la sensibilisation des salariés.

Par ailleurs, CondiPlus souhaite se développer et profiter de la forte demande de produits français pour conquérir de nouveaux marchés en Asie. Cette stratégie commerciale conduira peut-être l'entreprise à ouvrir une ligne de production dédiée à ces marchés. En conséquence, des embauches et une nouvelle organisation du travail devraient être envisagées.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Risques professionnels et responsabilité sociale des entreprises
2. Organisation du travail et motivation
3. Recrutement et réseaux sociaux

### Annexes

- Annexe 1 Extrait du livret d'accueil
- Annexe 2 Extrait du bilan social 2017
- Annexe 3 Échange entre deux ouvriers de production
- Annexe 4 Propositions de Camille LEGENDRE
- Annexe 5 Projet d'accord d'intéressement
- Annexe 6 Offre d'emploi responsable export, femme / homme
- Annexe 7 Les réseaux sociaux, outils indispensables au recrutement ?
- Annexe 8 Curriculum vitae pour le poste de responsable export

## DOSSIER 1 – RISQUES PROFESSIONNELS ET RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (35 points)

CondiPlus est particulièrement attentive à la prévention des accidents du travail. L'entreprise a initié une démarche visant à assurer la sécurité et la santé de ses collaborateurs dans le but d'obtenir la certification « manuel d'amélioration sécurité entreprise » (MASE). L'accent est mis sur le respect scrupuleux des consignes de sécurité. Celles-ci sont affichées sur chaque poste de travail.

Différentes règles concernant la santé et la sécurité au travail ont été également formalisées dans le livret d'accueil de l'entreprise. Ce document présente aussi les engagements environnementaux qui doivent se traduire dans les conduites à adopter par les salariés (**annexe 1**).

Afin de préparer la prochaine réunion de la commission santé, sécurité et conditions de travail, Camille LEGENDRE, responsable des ressources humaines, analyse les données chiffrées du bilan social 2017 (**annexe 2**).

### Travail à faire :

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

- 1.1 Identifier et classer les risques professionnels potentiels auxquels les ouvriers de production sont exposés.
- 1.2 Apprécier l'évolution des indicateurs du bilan social entre 2015 et 2017.
- 1.3 Proposer des mesures qui permettraient à CondiPlus de renforcer la prévention des risques professionnels.
- 1.4 Montrer en quoi les engagements environnementaux sont de nature à mobiliser les salariés de CondiPlus.

## DOSSIER 2 – ORGANISATION DU TRAVAIL ET MOTIVATION (25 points)

La démarche certificative inclut le renforcement du contrôle qualité par les managers, mal vécu par les ouvriers. La supervision systématique du processus de production génère du stress et des tensions entre les managers et les ouvriers. Cette situation est source de démotivation. De plus, l'ouverture de la nouvelle ligne de production suscite des rumeurs sur une éventuelle réorganisation du travail et une compression des coûts de production (**annexe 3**).

Alerté par le responsable de production, François PERRIN souhaite expérimenter de nouvelles pratiques managériales. Il charge Camille LEGENDRE, responsable des ressources humaines, de lui soumettre des propositions (**annexe 4**).

Afin de présenter ce projet et de définir les modalités concrètes de sa mise en œuvre, François PERRIN réunit les représentants du personnel. Ces derniers lui confirment les inquiétudes des ouvriers de production. Il s'interroge sur la manière de rassurer les salariés et de les impliquer davantage. Pour cela, il envisage la négociation d'un accord d'intéressement (**annexe 5**).

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 3 à 5**,

- 2.1 Relever les raisons de la baisse de la motivation du personnel de production au sein de CondiPlus.
- 2.2 Expliquer en quoi les propositions de Camille LEGENDRE peuvent améliorer la situation.
- 2.3 Caractériser le style de leadership que traduisent les propositions de Camille LEGENDRE. Justifier la réponse.
- 2.4 Énoncer les intérêts et limites de l'intéressement en tant que levier de mobilisation des salariés de CondiPlus.
- 2.5 Montrer comment le dialogue social peut apaiser les tensions au sein de CondiPlus.

### DOSSIER 3 – RECRUTEMENT ET RÉSEAUX SOCIAUX (30 points)

Pour faire face à l'ouverture de la nouvelle ligne de production, exclusivement dédiée au marché asiatique, dix ouvriers de production ont été recrutés. Il est également envisagé de créer un poste de responsable export trilingue pour la mise en place et le suivi des relations commerciales avec le marché asiatique.

Camille LEGENDRE, responsable des ressources humaines, a rédigé une offre d'emploi (**annexe 6**) qu'elle a publiée sur un réseau social (**annexe 7**).

À l'issue des entretiens avec plusieurs candidats, une candidature a particulièrement retenu son attention (**annexe 8**).

#### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 6 à 8**,

- 3.1** Identifier la modalité de recrutement pour le poste de responsable export et préciser ses avantages et limites.
- 3.2** Vérifier la pertinence du moyen de publication de l'offre d'emploi pour le poste de responsable export.
- 3.3** Apprécier la pertinence du profil de Léa DOUCET au regard du poste de responsable export.
- 3.4** Proposer des dispositifs d'intégration pour Léa DOUCET.

## PARTIE 2 - 30 points

Les organisations sont composées d'individus et de groupes dont les intérêts sont parfois divergents. Cela peut nuire au climat social et, à terme, à la performance globale.

C'est pourquoi, au-delà de leur obligation légale, les organisations cherchent à associer les salariés à la prise de décision par l'intermédiaire de leurs représentants. Ce dialogue entre partenaires sociaux contribue à apaiser les tensions en renforçant la mobilisation.

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

**Le dialogue social suffit-il à mobiliser ?**

## Extrait du livret d'accueil

[...]

### Les engagements sécurité

*L'entreprise CondiPlus s'est engagée dans une démarche d'amélioration permanente et continue de la santé et de la sécurité en vue d'obtenir la certification MASE. La vigilance de l'ensemble du personnel est requise.*

**Une usine est un lieu à risques multiples. Soyez très attentifs !**

### **Le travail sur machine**

Des mesures simples pour éviter les risques :

- ayez une tenue de travail conforme au règlement intérieur ;
- soyez en alerte lorsqu'une machine est en mouvement. N'intervenez que si elle est à l'arrêt. Stoppez son fonctionnement à l'aide du bouton d'urgence ;
- prenez connaissance des fiches de sécurité, indiquant les consignes de sécurité.

### **Les équipements de protection individuels**

Des équipements obligatoires pour vous protéger :

- portez des gants anti-coupures pour manipuler verre ou carton et des lunettes pour intervenir sur une casse de verre, un bourrage machine, la vidange de poubelles ;
- utilisez des bouchons d'oreilles pour limiter le bruit qui provoque divers troubles : nervosité, fatigue, irritation, surdité...

### **La circulation des piétons**

Des règles de circulation sont en place pour diminuer collisions et chutes :

- respectez les allées et passages piétons, les piétons sont prioritaires sur tout le site ;
- évitez de courir dans l'usine ;
- pensez à tenir les rampes d'escaliers pour éviter les risques de chutes.

### **Le rangement du poste de travail et la propreté**

Des pratiques à adopter pour éviter chocs ou contusions :

- favorisez un espace de travail propre et rangé ;
- nettoyez les sols.

### **La manutention manuelle**

Des postures adaptées pour éviter lumbago, sciatique, hernie discale :

- gardez la colonne vertébrale droite, jambes pliées ;
- faites vous aider pour transporter les objets lourds (poubelles de verre).

### **La prévention des situations d'urgence**

Des réflexes pour éviter des accidents environnementaux :

- stockez les produits dangereux dans les bacs adaptés pour éviter la pollution des eaux et la contamination du personnel ;
- alertez immédiatement en cas d'incident environnemental ;
- respectez les consignes de sécurité incendie pour éviter un feu ;
- mettez hors tension les machines afin d'éviter l'électrocution.

[...]

### **Les engagements environnementaux**

*L'entreprise CondiPlus s'est engagée à réduire son impact environnemental et préconise des actions à mettre en œuvre par les équipes de travail. Chaque année une semaine du développement durable permet de confronter les efforts de chaque équipe en matière de tri de déchets, de réduction de la consommation d'eau et d'énergie.*

#### **La maîtrise et la réduction des pollutions des eaux usées**

Des seuils de pollution de nos rejets à ne pas dépasser conformément à la loi :

- mesurez l'indice de pollution de nos rejets par un relevé quotidien affiché dans les locaux.

#### **La réduction, le tri et la valorisation**

Un tri des déchets systématique :

- utilisez différentes poubelles : rouges pour le carton et le film plastique, blanches pour le verre propre ;
- utilisez la benne à bidons pour les bidons, seaux et bouteilles plastiques ;
- compactez les déchets volumineux.

#### **La réduction de notre consommation d'eau**

Une économie d'eau à chaque étape de la production :

- fermez les robinets après chaque utilisation ;
- privilégiez, lors des nettoyages, l'utilisation des pistolets économiseurs d'eau et les raclettes pour éliminer les salissures au sol.

#### **La maîtrise de la consommation d'énergie**

Une maîtrise de la consommation d'énergie :

- pensez à éteindre les appareils après toute utilisation ;
- éteignez les lumières et votre matériel informatique en fin de journée.

[...]



**Extrait du bilan social 2017**

<b>Indicateurs sociaux</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Effectif	230	245	250
Nombre d'heures travaillées	354 200	387 100	405 000
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	6	5	5
Nombre de jours d'incapacité de travail	457	454	324
Taux de fréquence des accidents du travail	16,9	12,9	12,3
Taux de gravité des accidents du travail	1,3	1,2	0,8
Taux d'absentéisme (en pourcentage)	5,3	4,8	4,0
Taux de rotation (en pourcentage)	6,0	5,8	4,8

Pour le secteur agroalimentaire, en 2017 :

- taux de fréquence des accidents du travail : 23,3 ;
- taux de gravité des accidents du travail : 1,6 ;
- taux d'absentéisme : 4,43 % ;
- taux de rotation : 16,8 %.

## Échanges entre deux ouvriers de production

*Domi CARLOTI, rencontre un autre ouvrier de production, Rayane NOAH au restaurant d'entreprise. Ils discutent de l'ouverture de la nouvelle ligne de production et des changements à venir.*

- Tu as vu ça, Rayane ! Ils veulent créer une nouvelle ligne de production pour le marché asiatique ! Si ça se trouve, ils vont nous délocaliser.
- Oui. J'en ai entendu parler par Loïc, le délégué syndical.
- On va encore nous demander de travailler plus sans gagner plus.
- Je sais, Domi, c'est injuste. Cela fait 30 ans que je travaille pour CondiPlus et les contrôles sont devenus excessifs. J'ai ma hiérarchie sur le dos toute la journée. Sans parler de nos conditions de travail ! J'en ai assez de travailler de nuit... En plus, je n'ai jamais eu l'opportunité d'évoluer dans ma carrière.
- Et la cadence sur la ligne des condiments est trop rapide ! En été, il fait trop chaud et il y a trop de bruit. Cela agit sur mes nerfs et j'ai parfois mal au dos. Tu rencontres bien les mêmes problèmes Rayane ?
- Si au moins on nous donnait une prime de production pour nous motiver.
- J'ai entendu dire que les clients asiatiques sont exigeants. La hiérarchie ne va pas arrêter d'être derrière nous pour vérifier si les produits sont conformes et sans aucun défaut. Comme si nous n'avions pas suffisamment de pression.
- Et une nouvelle organisation du travail doit être mise en place à cette occasion. On va encore nous demander plus de productivité en augmentant les cadences pour réduire les coûts de production.
- Tu as raison Rayane ! Il faut que nous exprimions notre mécontentement à Loïc pour qu'il en parle lors de la prochaine réunion avec la direction.

## **Propositions de Camille LEGENDRE**

### **1 - Allier bien-être au travail et productivité**

La souffrance au travail a un coût. L'engagement de chacun doit permettre de fonctionner de manière plus efficace dans un environnement complexe et changeant. En tant qu'expert, chacun peut proposer des idées et solutions qui visent à améliorer son travail

Proposition : chaque salarié peut proposer les solutions qui lui semblent pertinentes pour rendre son espace de travail plus ergonomique.

### **2 - Améliorer la communication avec les managers et la direction**

Faciliter les échanges transversaux et la prise de parole de chacun. Le but est de faire contribuer chacun, à son niveau, au processus de production. Des espaces d'échanges peuvent être prévus où chacun doit se sentir libre de partager ses idées.

Propositions :

- déclenchement de réunions avec les managers sur simple demande d'un groupe de salariés ;
- formation des managers aux pratiques d'écoute active ;
- création d'une adresse de messagerie électronique permettant des échanges entre les ouvriers de production et la direction.

### **3 - Renforcer la collaboration entre les ouvriers et les managers**

Le manager a pour rôle d'aider à la réflexion mais il ne prend pas seul les décisions. Le responsable ne doit pas contrôler mais soutenir les individus dans leur travail et dans leur projet de carrière. Chacun doit participer à la prise de décision.

Propositions :

- former les managers aux pratiques managériales qui visent à impliquer davantage les salariés dans les décisions prises ;
- définir les cadences de production en concertation avec les équipes de production.

### **4 - Développer la mobilité professionnelle**

La mobilité interne favorise la motivation des salariés, leur fidélisation et leur employabilité. Il faut renforcer l'implication des salariés dans leurs choix de carrière. Ces derniers doivent être informés des possibilités de reconversion, des postes vacants et des formations leur permettant d'accéder au poste choisi.

Propositions :

- faire connaître aux salariés les passerelles possibles entre les différents métiers ;
- proposer un changement de poste tous les deux ans lors de l'entretien de carrière ;
- assurer les modalités d'accès au poste souhaité (formations, tutorat).

## Projet d'accord d'intéressement

Entre, le comité de direction, représenté par François PERRIN,  
D'une part,  
Et, les représentants des salariés,  
D'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

### **Première partie : dispositions générales**

#### **Article premier : objet**

1. L'accord définit les principes et les modalités de mise en place d'un système d'intéressement aux résultats de l'entreprise, destiné à l'ensemble du personnel.
2. L'objet de l'accord est de partager les gains qui peuvent être réalisés grâce à une meilleure organisation de l'entreprise, une meilleure efficacité du personnel, un développement du chiffre d'affaires.
3. Étant donné qu'il dépend du résultat de l'entreprise, l'intéressement est variable et peut être nul. Par conséquent, les parties signataires ne peuvent en aucun cas considérer l'intéressement versé à chaque bénéficiaire comme un avantage acquis.  
[...]

### **Deuxième partie : calcul de l'intéressement et répartition entre les salariés**

[...]

#### **Article trois : base de calcul de l'intéressement**

L'intéressement est égal à 3 % du résultat d'exploitation.

Le montant total de l'intéressement, tel que défini ci-dessus, ne pourra, toutefois, dépasser annuellement 20 % du total des salaires bruts versés aux salariés.

#### **Article quatre : modalités de versement**

Vous avez le choix entre :

- ✓ investir vos primes sur un compte d'épargne salariale (blocage 5 ans sur le plan d'épargne entreprise et jusqu'à la retraite sur le plan d'épargne complémentaire). Dans ce cas, vous bénéficiez d'une exonération d'impôt sur le revenu ;
- ✓ demander le règlement immédiat et dans ce cas, les sommes perçues sont imposables sur le revenu de l'année en cours.

#### **Article cinq : salariés bénéficiaires et répartition**

Sont bénéficiaires de l'intéressement tous les salariés de l'entreprise sans condition d'ancienneté.

Il sera versé à chaque salarié, proportionnellement au temps de présence dans l'entreprise. [...]

#### **Article huit : durée et reconduction de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans et prendra effet à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2018.

Ses dispositions pourront toutefois être modifiées ou révisées par accord des signataires dans les cas où les modalités de mise en œuvre n'apparaîtront plus conformes aux principes ayant servi de base à son élaboration.

[...]

## Offre d'emploi responsable export, femme / homme

RESPONSABLE EXPORT, FEMME / HOMME  
21000 DIJON (BOURGOGNE)  
CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE

---

### ENTREPRISE

CondiPlus est une entreprise spécialisée dans le secteur agroalimentaire, en particulier la fabrication, le conditionnement et la distribution de condiments.

### POSTE

Sous la responsabilité du directeur marketing, le ou la responsable export F/H trilingue a pour principale mission d'assurer le développement de la gamme de produits qui lui est confiée et la notoriété de la marque à l'international, en Chine en particulier.

Le responsable export F/H, aura les objectifs suivants :

- gérer et développer les marchés existants ;
- identifier et approcher les marchés porteurs en définissant une stratégie de développement.

### Les principales activités

- Définir le plan de développement des ventes et en assurer le suivi.
- Collaborer à la définition et à la mise en œuvre des plans d'actions marketing.
- Participer aux événements susceptibles d'accroître la notoriété de l'entreprise à l'international.
- Analyser les ventes et mettre en place les mesures correctives si nécessaire.

### PROFIL

Formation supérieure avec une spécialisation en commerce international.

Expérience de 5 ans minimum dans un poste similaire (connaissance du secteur de l'agroalimentaire).

Autonomie, excellent sens du relationnel, force de proposition, capacité à négocier.

De nombreux déplacements sont à prévoir.

Très bonne maîtrise de l'anglais et du chinois. Des bases de coréen seraient un plus.

Salaire négociable selon expérience.

N'hésitez pas à envoyer votre candidature en cliquant sur le bouton ci-dessous :

Postuler

## **Les réseaux sociaux, outils indispensables au recrutement ?**

Les réseaux sociaux changent-ils notre relation à l'emploi ? De plus en plus, recruteurs et candidats les investissent pour trouver leur future entreprise ou le profil idéal.

LinkedIn, Viadeo, Twitter et désormais Facebook. Les recherches d'emploi ne se font plus toujours auprès des institutions en déposant des CV mais aussi grâce aux clics sur les réseaux sociaux. Si leur efficacité n'est pas prouvée, les recruteurs en usent de plus en plus, d'après l'Association pour l'emploi des cadres (Apec). Selon l'organisation, un tiers des recruteurs utilisaient les réseaux sociaux en juin 2016. Selon Bond, une entreprise spécialisée dans les solutions de recrutement, LinkedIn était le plus utilisé à 79 %, suivi de Facebook à 26 % et Twitter à 14 % (chiffres de 2016). [...]

Pour Géraldine Rieucou, maître de conférence à l'université Paris VIII et chercheuse associée au centre d'études de l'emploi, "il a toujours été question de réseau dans la recherche d'emploi". [...]

Les budgets alloués aux réseaux sociaux dans les services des ressources humaines sont de plus en plus importants. Les recruteurs ont compris l'importance d'être présents sur ces nouvelles plateformes, très prisées par les nouvelles générations notamment. L'étude de Bond révèle qu'en 2016, 91 % des recruteurs étaient actifs sur les réseaux sociaux et 70 % d'entre eux prévoyaient d'augmenter leur budget social media.

Pour Céline Mochino, co-fondatrice et Directrice Associée d'Enoa RH Consulting, l'arrivée de Facebook dans le secteur des ressources humaines, c'est une "bonne nouvelle". "Cela permettra de cibler et toucher beaucoup plus de candidats", avance la spécialiste. La démarche est facile, les candidats pourront postuler "en un clic" : "Il suffira d'envoyer une candidature via Messenger et cela facilitera l'échange entre la personne qui passe l'annonce et le candidat. Ce sera beaucoup plus rapide". [...]

France Inter, 17 février 2017

## Curriculum vitae pour le poste de responsable export

Léa DOUCET  
Née le 24/05/1988  
✉ leadoucet@mail.fr  
☎ 07 11 11 22 33  
Permis B

### Expériences professionnelles

**Juillet 2015 - Avril 2018** : Responsable import/export chez Distrisoft, Chine

- Prospection de nouveaux marchés
- Management d'une équipe de 15 commerciaux
- Négociation de contrats en France
- Actions pour développer les ventes
- Définition d'un plan de développement stratégique de la gamme « Savonsoft » à Pékin

**Juillet 2010 - juin 2015** : Responsable export chez Asian spiritueux à Lyon

- Gestion et développement du chiffre d'affaires zone Asie
- Suivi et développement du portefeuille clients et animation d'un réseau d'agents
- Analyse et diagnostic des besoins des clients
- Participation à la définition de la stratégie

**Décembre 2009 - Juin 2010** : Stage développement commercial export chez Burotech, **marchés asiatiques**

- Négociation des transactions avec les acheteurs
- Programmation et suivi logistique des marchandises avec les transporteurs
- Déplacements professionnels et participation à des salons

**Janvier 2009 - Mars 2009** : Stage assistante commerciale chez Atout'Pharma

- Prospection de nouveaux marchés

### Formation

**2010** : Obtention du master professionnel PME export

**2009** : Obtention de la licence commerce, spécialisation en import/export

**2008** : Obtention du DUT Gestion des entreprises et Administrations, option Petites et Moyennes Organisations

**2006** : Obtention du baccalauréat technologique STG, spécialité mercatique, mention Bien

### Compétences

**Anglais** : Niveau correct

**Informatique**

**Chinois** : Niveau expérimenté

Maîtrise suite bureautique

### Centres d'intérêt

Intérêt pour l'actualité, l'économie et la culture asiatique