

BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2010

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

TRANSVERT

Ce sujet comprend 5 pages de texte et 8 pages d'annexes.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 13

Matériel autorisé

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 – BOEN n° 42).

Annexes à exploiter

- | | |
|------------------|--|
| Annexe 1 | Extrait de la note d'information sur la formation aux premiers secours |
| Annexe 2 | Communiqué de presse |
| Annexe 3 | Extrait du journal interne publié sur l'intranet le 14 juin 2010 |
| Annexe 4 | Propos tenus devant la machine à café |
| Annexe 5 | Extrait d'un entretien d'évaluation |
| Annexe 6 | Extrait de la base de données formation |
| Annexe 7 | Mémento du langage SQL |
| Annexe 8 | Statistiques sur les accidents du travail |
| Annexe 9 | L'avis des spécialistes |
| Annexe 10 | Extrait de la réunion du CHSCT du 4 juin 2010 |

TRANSVERT

Le groupe Transvert compte plus de 20 000 collaborateurs répartis dans sept pays européens. Il représente plus de 125 sites spécialisés dans le transport routier de marchandises et la logistique.

Au Havre (Seine-Maritime), Transvert est implanté sur le boulevard Jules Durand depuis 1987. 223 personnes travaillent sur ce site dirigé par Christian GIRARD.

Transvert a pu se développer en France et en Europe grâce à la forte implication de l'ensemble du personnel dans ces évolutions. En effet, la politique de ressources humaines met le salarié au centre des décisions. Les salariés sont associés à la croissance et à la performance de l'entreprise. Pour cela, l'entreprise s'est fixé un certain nombre d'objectifs prioritaires :

- attirer et fidéliser les collaborateurs,
- reconnaître les compétences et les performances de chacun,
- permettre au personnel d'évoluer par la mise en place de nombreuses actions de formation (un salarié sur deux bénéficie d'une formation chaque année).

Depuis cinq ans, Transvert s'est fortement impliqué dans une démarche de développement durable et mène une politique visant à responsabiliser les salariés dans ce domaine. De nombreuses formations ont été proposées aux conducteurs pour les amener à réduire le nombre de grammes de CO2 émis par les véhicules et à adopter une conduite écologique en leur apprenant les bons gestes : utiliser le frein moteur pour ralentir, regonfler régulièrement ses pneumatiques, éviter les accélérations et les freinages fréquents...

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Les valeurs de Transvert
2. L'évolution professionnelle chez Transvert
3. La gestion des formations
4. Les indicateurs sociaux

DOSSIER 1 – LES VALEURS DE TRANSVERT (21 points)

Dans le cadre de son investissement dans le développement durable et grâce à une forte implication de son personnel, Transvert participe à des actions telles que :

- former les salariés aux premiers secours (**annexe 1**),
- s'engager volontairement à la réduction des émissions de CO2 (**annexe2**),
- parrainer l'équipe de football de l'entreprise...

Dernièrement l'équipe de football « maison » a remporté le tournoi interentreprises du département (**annexe 3**). Les résultats de l'équipe de football « maison » sont le sujet de conversation incontournable des lundis matins (**annexe 4**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1, 2, 3 et 4** :

- 1.1. Rappeler ce qu'est une valeur.
- 1.2. Identifier les valeurs défendues par Transvert. Justifier.
- 1.3. Caractériser la situation de communication présentée en **annexe 4**. Justifier.
- 1.4. Qualifier le type d'information véhiculée dans l'**annexe 4**. Justifier. Quelles peuvent en être les conséquences pour l'entreprise ?
- 1.5. Analyser les composantes et les enjeux de cette situation de communication.

DOSSIER 2 – L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE CHEZ TRANSVERT (13 points)

Les entretiens annuels d'évaluation ont lieu dans le courant du mois de juin, et c'est l'occasion pour les salariés et la directrice des ressources humaines de faire le bilan de l'année passée et d'envisager d'éventuelles évolutions de carrière.

Antoine LEMAIRE, cariste (conducteur de chariot de manutention) a rendez-vous avec Samia BOUALEM, la directrice des ressources humaines, pour son entretien annuel d'évaluation (**annexe 5**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 5** :

- 2.1. Préciser les objectifs d'un entretien annuel d'évaluation pour l'employeur et pour le salarié.
- 2.2. Quelle technique de communication Samia BOUALEM met-elle en œuvre au cours de l'entretien ? Repérer les procédés utilisés. Illustrer par des exemples tirés de l'annexe.
- 2.3. Identifier la perspective d'avenir proposée à Antoine LEMAIRE dans son entretien. Justifier.
- 2.4. Dans quel cadre le salarié peut-il bénéficier d'une formation ?

DOSSIER 3 – LA GESTION DES FORMATIONS (14 points)

À l'issue des entretiens annuels d'évaluation, la directrice des ressources humaines doit mettre sur pied le plan de formation pour l'année 2011.

Elle s'appuie pour cela sur une base de données dont un extrait du schéma figure en **annexe 6**. Un mémento du langage SQL figure en **annexe 7**.

Travail à faire :

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

3.1 Expliquer pourquoi la date de fin de stage ne figure pas dans le schéma de la base de données.

3.2. Indiquer si la base de données permet d'enregistrer le fait qu'un salarié a suivi plusieurs fois la même formation. Justifier la réponse.

Après son entretien (**annexe 5**), Antoine LEMAIRE a été retenu pour effectuer une formation à la gestion d'une équipe (l'intitulé en est « Chef d'équipe ») en vue de remplacer Marcel DONNAY, actuel chef d'équipe qui part en retraite.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 6 et 7** :

3.3. Écrire la requête permettant de connaître la liste (intitulé, date de début) des formations déjà suivies par Antoine LEMAIRE.

3.4. Préciser à quel besoin d'information répond la requête suivante :

```
SELECT libelle
FROM Poste, Occuper, Salarie
WHERE Poste.code = posteOccupe
AND Salarie.code = salarieQuiOccupe
AND nom = 'Donnay'
AND prenom = 'Marcel'
```

DOSSIER 4 – LES INDICATEURS SOCIAUX (20 points)

Le CHSCT (comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail) s'est réuni le 4 juin 2010 pour faire le point sur les accidents du travail. Pour cela, ses membres disposaient des informations sur les principaux indicateurs sociaux au niveau national et dans l'entreprise (**annexes 8 et 9**).

Différentes remarques sur les conditions de travail ont été émises dans le cadre de la réunion (**annexe 10**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 8, 9 et 10** :

- 4.1. Calculer les taux de fréquence et les taux de gravité. Comparer ces données avec celles du secteur au niveau national.
- 4.2. Analyser les autres indicateurs fournis dans l'extrait du tableau de bord social. Que traduisent-ils ?
- 4.3. Quelles actions l'entreprise a-t-elle mis en œuvre pour obtenir ces résultats ?
- 4.4. Dans un paragraphe structuré, identifier les enjeux des conditions de travail chez Transvert en les classant par catégories.

Annexe 1

EXTRAIT DE LA NOTE D'INFORMATION SUR LA FORMATION AUX PREMIERS SECOURS

Afin de mieux répondre à vos attentes, et dans un souci de solidarité, nous avons décidé de mettre en place un stage de formation aux premiers secours qui se tiendra dans le courant de la semaine 24.

Ce stage organise la formation de base aux premiers secours conduisant à l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS) et se substitue au Brevet National de Secourisme (BNS). Il doit permettre aux stagiaires d'acquérir les réflexes de premiers secours tout en leur enseignant l'analyse d'une situation d'accident afin qu'ils puissent mettre en œuvre les techniques adaptées.

Les modalités d'inscription sont en ligne sur l'intranet dans la rubrique formation.

La DRH
Samia BOUALEM

Annexe 2

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

DEVELOPPEMENT DURABLE - SIGNATURE DES PREMIERES CHARTES D'ENGAGEMENTS VOLONTAIRES DE REDUCTION DES EMISSIONS DE CO2

Sept entreprises du transport routier de marchandises ont signé les premières chartes d'engagement volontaire de réduction des émissions de CO2. Ces sept entreprises sont DHL Express, Transports GRAVELEAU, Groupe STVA, LR Services, OURRY, GT Location et Transvert.

Cette action, lancée en 2007 à l'initiative de Dominique PERBEN alors ministre des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, s'inscrit dans la démarche globale engagée par le ministère pour lutter contre le changement climatique.

La charte a été élaborée par la Direction générale de la Mer et des Transports, avec le soutien de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), et en concertation avec la Fédération Nationale des Transporteurs Routiers (FNTR) et la Fédération des entreprises de Transport et Logistique de France (TLF).

Elle permet à toutes les entreprises de transport de s'engager sur trois ans dans un plan d'actions concrètes et personnalisées en vue de diminuer leur consommation de carburant et par voie de conséquence leurs émissions de CO2 (principal gaz à effet de serre).

L'ADEME participera à l'élaboration de méthodes de mesure des émissions de CO2 et fournira une assistance à la mise en œuvre d'outils de suivi des actions menées et à leur évaluation.

Par cette initiative, le transport routier de marchandises s'oriente résolument vers une logique de développement durable afin de contribuer à la réalisation des objectifs de Kyoto.[...]

Communiqué de presse publié le 14 mai dans PARIS NORMANDIE

EXTRAIT DU JOURNAL INTERNE PUBLIE SUR L'INTRANET LE 14 JUIN 2010

Nouvelle victoire de l'équipe Transvert contre les Traminots sur le score de 3 buts à 2.

Sur un terrain en très mauvais état, nous commençons le match avec la volonté de montrer d'entrée à notre adversaire du jour que nous serons présents dans le pressing. De nombreuses occasions de part et d'autres et sur une action adverse leur attaquant profite d'un dégagement contré pour marquer. Sur ce coup du sort, le groupe presse et Grégory DUMOULIN sur un dégagement encore contré, récupère et pénètre dans la défense et marque (35ème). La mi-temps se termine sur un score de parité 1 à 1.

Pendant la mi-temps, l'entraîneur José LUIS, a su remotiver l'équipe en insistant sur la nécessité d'un jeu collectif.

Reprise du match, le jeu est brouillon, chaque équipe pousse afin de prendre le dessus et c'est Tino LOPEZ sur une balle en profondeur de Walid DIALO qui trompe le goal par une feinte de corps (68ème). Les Traminots sur une balle au 18 mètres arrivent à tromper Felipe Lopez sur un tir croisé, la fin du match approche et c'est à ce moment que Igor WEMDAZKI tel un crotale pique la balle au défenseur sur un dégagement hasardeux du gardien et vient le tromper (85ème). Les dernières minutes sont très longues et bien sûr les Traminots essaient de revenir au score tout en étant sur le coup de plusieurs contres mal négociés. Le score reste inchangé.

PROPOS TENUS DEVANT LA MACHINE À CAFÉ

Lundi matin, 9 h 15, quelques salariés sont réunis devant la machine à café. La victoire du tournoi interentreprises du département est commentée.

Walid DIALO : vous avez vu les gars : on a battu les traminots !

Dimitri VANHOVERSHELD : et de quelle manière !

Isaac LEVY : n'empêche qu'on a eu peur jusqu'au bout !

Marie LECLERC : le tournant a eu lieu quand on a retrouvé José, notre cher entraîneur, dans les vestiaires. Il a su faire appel au collectif et ça a marché.

Sylvain MARTIN : il paraît que toute l'équipe va avoir une super prime...

Isaac LEVY : ah bon, d'où tires-tu cette information ?

Sylvain MARTIN : tout le monde en parle, et y en a qui trouvent que ce n'est pas normal.

Walid DIALO : ben si, c'est normal, les gars. Vous avez vu toutes les victoires qu'on a alignées...

Marie LECLERC : bien sûr, ils nous représentent, ils défendent nos couleurs.

Dimitri VANHOVERSHELD : oui, mais il faut rester raisonnable, on n'a pas encore gagné la coupe du monde !

Sylvain MARTIN : c'est de l'argent facilement gagné ! Ils se font plaisir et en plus ça va faire diminuer nos primes si ça se trouve.

La DRH fait son apparition et les commentaires s'arrêtent.

EXTRAIT D'UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION
entre Antoine LEMAIRE (cariste) et
Samia BOUALEM (directrice des ressources humaines)

Samia BOUALEM (*souriante*) : Bonjour M. LEMAIRE, asseyez-vous. Nous allons discuter d'un certain nombre de points. Vous deviez faire un effort au niveau de la satisfaction des clients. Au vu des remontées d'informations, je pense que ce point a été réalisé. Qu'en pensez-vous ?

Antoine LEMAIRE (*légèrement penché en arrière, gêné, sort son questionnaire*) : En effet, j'ai essayé de suivre vos remarques. Je suis conscient de l'importance du contact avec la clientèle. Pour cela, il a fallu nous réorganiser. J'ai dû sensibiliser les autres pour améliorer les délais.

Samia BOUALEM : Voyons, ne vous dévalorisez pas ! J'ai constaté que l'ambiance était meilleure au sein de votre équipe et que la communication semblait plus facile. C'est une bonne chose et je pense que vos efforts y sont pour beaucoup. Vous avez compris ce que j'attendais de vous. Vous êtes depuis dix ans dans notre entreprise, comment envisagez-vous votre avenir chez Tranvert ?

Antoine LEMAIRE (*hésitant*) : Je n'y ai pas vraiment pensé, mais c'est vrai que j'aimerais faire un peu autre chose.

Samia BOUALEM : Vous voulez dire changer de poste ou plutôt prendre davantage de responsabilités ?

(*Elle marque un temps d'arrêt*) Marcel DONNAY, votre chef d'équipe, va bientôt changer de fonction. Vous sentez-vous prêt pour un poste de chef d'équipe ? Je pense que vous en avez les qualités. Néanmoins, il faudra peut-être développer encore votre sens du relationnel.

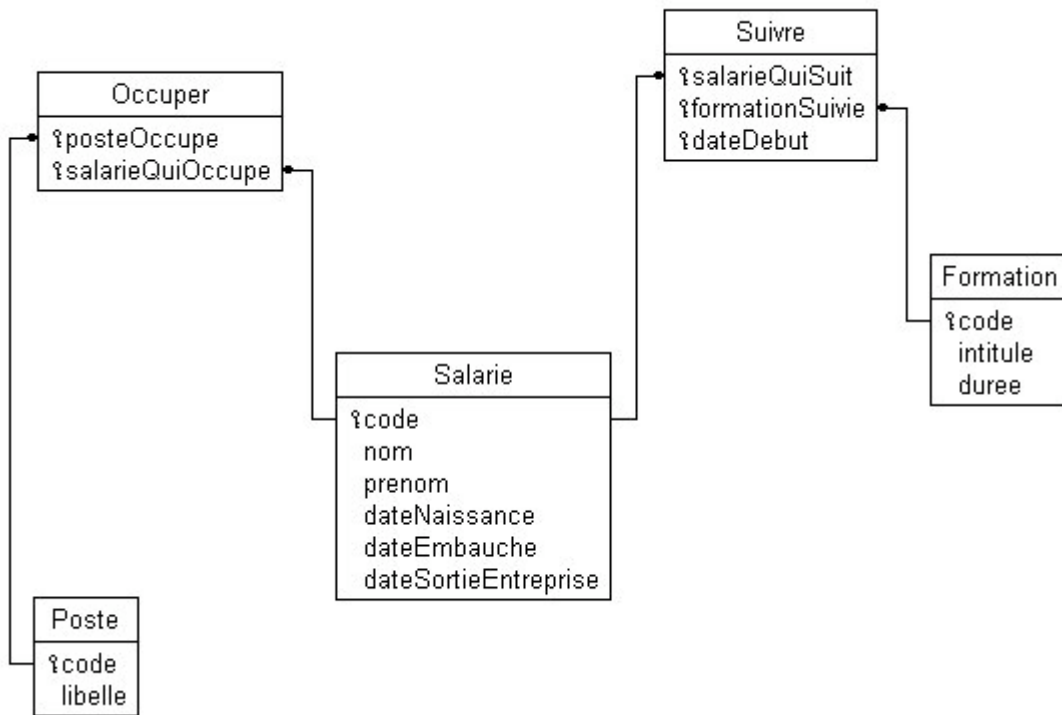
Antoine LEMAIRE (*un peu sceptique*) : Vous pensez vraiment que j'ai les capacités nécessaires, je n'ai pas de diplômes !

Samia BOUALEM (*persuasive*) : Je comprends bien votre inquiétude mais vous savez, il est toujours possible d'acquérir les connaissances dans le cadre d'une formation. Et en plus au niveau rémunération, ce serait très intéressant ! Mais il faut que vous soyez prêt à vous investir. Cela va vous demander du temps et des efforts. Prenez le temps de réfléchir, je comprends que cela demande réflexion.

Antoine LEMAIRE (*enthousiaste*) : Oui, je pense que je suis prêt ! Cela vaut la peine de faire un sacrifice pour progresser. [...]

Samia BOUALEM : Donc, a priori, vous êtes d'accord pour occuper ce nouveau poste. Vous y réfléchissez et vous revenez me voir pour qu'on mette en place le projet.

EXTRAIT DE LA BASE DE DONNÉES FORMATION



Le symbole ⌘ désigne la clé primaire d'une table. Lorsque plusieurs de ces symboles sont présents dans une même table, cela indique que les attributs repérés constituent la clé primaire.

Un lien entre deux tables identifie une contrainte d'intégrité référentielle : la clé étrangère est identifiée par l'extrémité dotée d'un point. L'autre extrémité identifie la clé primaire référencée.

MEMENTO DU LANGAGE SQL

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 SGDBs utilisent *"*" et "?"* au lieu de *"%" et "_"* pour l'écriture des *filtres*

STATISTIQUES SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL (AT)**SECTEUR DU TRANSPORT
(au niveau national)**

	2006	2007	2008
Taux de fréquence des AT	30,9	29,9	28 ,6
Taux de gravité des AT	1,69	1 ,65	1,67
Taux de rotation	4,54	4,93	NC

Source : INRS

Source : INSEE Informations rapides du 8 juillet 2008

**EXTRAIT DU TABLEAU DE BORD SOCIAL
DE TRANSVERT LE HAVRE**

	2006	2007	2008
Nombre heures travaillées	328 000	329 200	330 400
Nombre accidents du travail avec arrêt	10	9	8
Nombre de jours d'incapacité	547	543	445
Taux de rotation	4,25	3,9	3,75
Taux d'absentéisme	5,2	4,9	4,6

Source : données internes

L'AVIS DES SPÉCIALISTES

Un taux d'absentéisme de 4 à 5 % est tolérable

Le désintéressement au travail est souvent la première cause d'absentéisme. Les lundis et les vendredis sont souvent des journées à forte fréquence d'absentéisme. Toute absence injustifiée pour maladie ou autre motif peut faire l'objet d'une sanction selon l'échelle des sanctions fixée par le Code du travail.

.[...]

Y a-t-il des seuils d'alerte ?

Les spécialistes avancent qu'un taux d'absentéisme inférieur à 5 % est un bon taux et à l'inverse un taux qui atteint 8 à 10 % doit générer systématiquement une analyse, la recherche des causes et la mise en place d'actions précises. Il est absolument nécessaire de surveiller les dérapages et les pics en termes de fréquence. Ils sont souvent plus significatifs. [...]

Jamal Amrani, directeur du cabinet Jadh
La vie économique le 30/01/2009

EXTRAIT DE LA REUNION DU CHSCT DU 4 JUIN 2010

Parmi les membres du CHSCT (comité d'hygiène sécurité et des conditions de travail) étaient présents :

- Christian GIRARD : Directeur du site
- Samia BOUALEM: Responsable des ressources humaines
- Walid DIALO : Responsable sécurité
- Catherine MARTINOT : Infirmière
- Daniel LEMOINE : Délégué du personnel
- Yang CHEN : Délégué syndical

[...]

Christian GIRARD : Je veux commencer cette réunion par un point positif, la formation du personnel et la campagne d'affichage ont porté leurs fruits.

Nous avons réussi à diminuer progressivement le nombre des accidents du travail depuis 2006 ; c'est une bonne chose, cela nous a permis d'obtenir une réduction du taux de cotisation.»

Daniel LEMOINE : «La rentabilité n'est pas le seul aspect à prendre en compte, 8 accidents c'est encore 8 de trop. Il faut peut-être réfléchir à ce que l'on peut faire pour les réduire encore. Nous parlons des femmes et des hommes de cette entreprise.»

Christian GIRARD : « Ne nous croyez pas insensibles à cet aspect, mais n'oubliez pas non plus que la rentabilité c'est la garantie de la survie et du développement de l'entreprise et cela nous concerne tous.»

Samia BOUALEM : « Si vous avez pris le temps de regarder les chiffres que nous vous avons transmis avant la réunion en pièce jointe, vous avez pu constater que nos chiffres sont plus bas que ceux de l'ensemble du secteur.»

Yang CHEN : « Et ça vous suffit ? Il faut peut-être se poser des questions sur les raisons des ces accidents. De plus vous envisagez de modifier l'organisation du temps de travail, en élargissant les plages d'ouverture de l'entreprise. Vous croyez vraiment que c'est une pression supplémentaire sur les salariés qui va améliorer les choses ? »

Daniel LEMOINE : « Si vous envisagez de réorganiser le temps de travail, il faut faire attention au respect des temps de pauses et à la réglementation du travail de nuit. Vous ne croyez tout de même pas que les salariés vont accepter ça sans rien dire.»

Christian GIRARD : « Si nous élargissons les plages horaires, ce n'est pas pour gêner les salariés mais pour répondre à la demande des clients. Nous avons aussi récemment investi dans de nouveaux camions, il faut les rentabiliser. Mais nous serons attentifs à la gestion des plannings pour que cela ne représente pas une surcharge trop importante pour les salariés. » [...]