

DOSSIER 1 : AMELIORATION DU PROCESSUS « COMMANDES CLIENTS »
(30 points)

1.1 - Analyser la situation de communication donnée en annexe 1 (6 points)

On attend la mobilisation, dans une réponse rédigée, d'au moins quatre composantes de la situation de communication (4 x 1,5 points) :

Situation : entretien en face à face à l'initiative de Monsieur Lee à l'occasion d'un problème de qualité (non-conformité).

Acteurs/statut :

- Monsieur Lee, directeur des sites de production, **responsable hiérarchique**
- Monsieur Duval, responsable production, **subordonné**

Type de relation entre les acteurs : relation **professionnelle hiérarchique**

Objectif de Monsieur Lee : **collecter des informations** (identifier les causes des dysfonctionnements).

Enjeux :

- pour Monsieur Lee, améliorer la satisfaction du client,
- pour monsieur Duval ne pas être reconnu comme responsable de l'erreur.

Canal : oral

1.2 Préciser les ressorts d'influence utilisés par les acteurs. Illustrer la réponse par des exemples issus de l'entretien. (4,5 points)

On attend l'énumération des 3 ressorts de l'influence illustrés par un exemple pertinent (3 x 1,5 points) :

Monsieur Duval : Appel à l'affectif (= appel aux sentiments : menace de démission)

Mr Lee :

- **Appel au sentiment d'appartenance** : vous avez près de 25 ans d'ancienneté, vous connaissez tous les rouages de notre société, vous connaissez l'importance du travail en équipe et vous l'avez prouvé à maintes reprises.
- **Argumentation logique** : M. Duval, nous sommes ici pour trouver la faille du système et non des coupables. En votre qualité de responsable de production, je pensais qu'il fallait que nous en discussions ensemble afin que ceci ne se reproduise pas. Qu'en pensez-vous ?
Ce n'est pas vous qui êtes responsable comme je vous l'ai dit, mais la connaissance que vous avez de notre organisation doit nous permettre d'améliorer nos performances tout en vous soulageant des sollicitations incessantes dont vous faites l'objet.

1.3 - Caractériser le conflit entre les acteurs. Justifier la réponse. (3 points)

On attend la caractérisation du conflit selon sa source ou selon sa forme.

- **Forme** : il s'agit d'un **conflit ouvert**, le conflit est exprimé (1,5 points).
- **Source** : il s'agit d'un **conflit d'intérêts ou d'objectifs**, Monsieur Lee souhaite résoudre un problème de qualité dont Monsieur Duval ne s'estime pas responsable. (1,5 points)

Ne pas accepter :

- conflit d'identité, la qualité du travail de Monsieur Duval étant reconnue,
- conflit de pouvoir, Monsieur Duval et Monsieur Lee dans leur échange respectent leurs positions hiérarchiques respectives.

1.4 Identifier les attitudes adoptées par chacun des acteurs dans cette situation de conflit. Justifier la réponse. (4,5 points)

On attend l'identification d'au moins 2 attitudes de Monsieur Duval et de l'attitude de Monsieur Lee, illustrées par des exemples pertinents. On admettra tout autre réponse correctement justifiée. (3 x 1,5 pts)

Monsieur Duval :

- **Attitude de fuite** : Moi, j'ai fait mon travail et bien fait ! Il n'y a pas de problème.
- **Attitude agressive** (et puis, ça a assez duré, à chaque erreur c'est moi que l'on vient trouver : Pierre par ci, Pierre par là, Pierre tu ne sais pas si ?... Pierre tu ne peux pas faire ça... je suis corvéable à merci. Et maintenant c'est vous ! Je n'en peux plus. J'en ai assez)
- **Manipulation/chantage** : Vous savez, dans mon métier, du travail, il y en a partout : je vais vous envoyer ma démission. Dès demain !

Monsieur Lee :

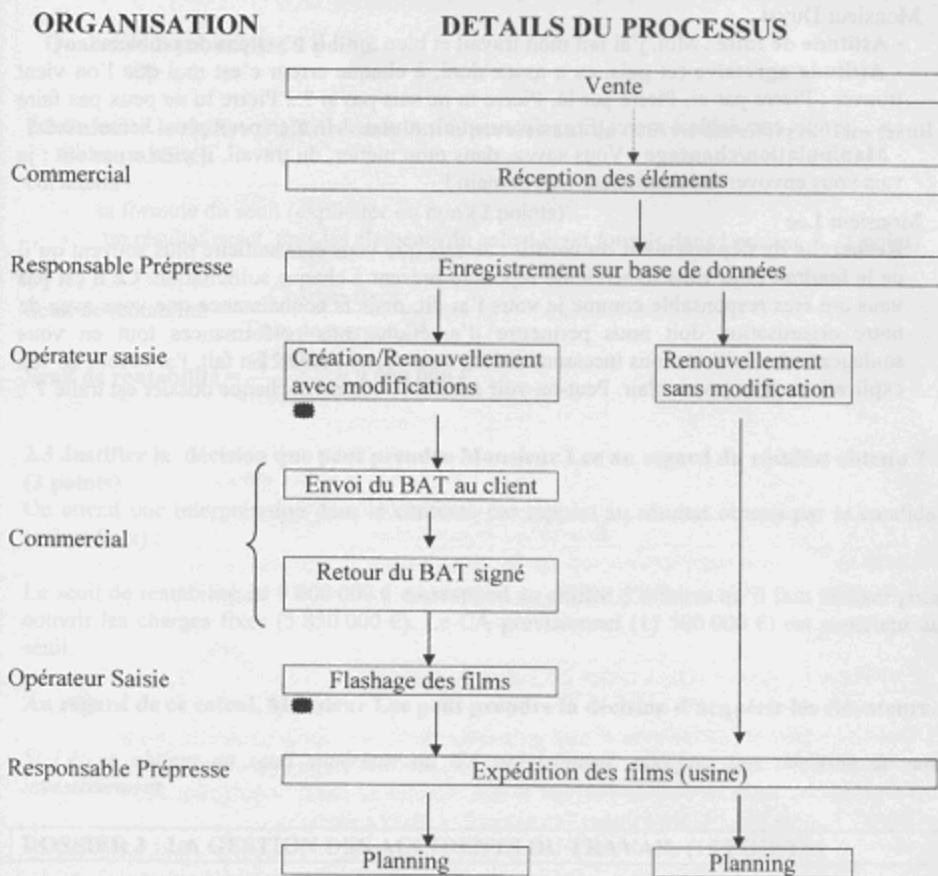
Recherche de dépassement du conflit : Je sais que vous êtes sollicité plus souvent qu'il ne le faudrait et je vous remercie de répondre présent à chaque sollicitation. Ce n'est pas vous qui êtes responsable comme je vous l'ai dit, mais la connaissance que vous avez de notre organisation doit nous permettre d'améliorer nos performances tout en vous soulageant des sollicitations incessantes dont vous faites l'objet. En fait, j'ai besoin de vos explications pour y voir clair. Peut-on voir ensemble comment chaque dossier est traité ?

1.5 Présenter le schéma du processus de fabrication actuellement en vigueur. (7 points)

On attend un schéma, quelle que soit sa forme, qui fasse ressortir de manière lisible :

- les acteurs : 2 pts
- les opérations : 2 pts
- les transmissions : 2 pts
- le soin apporté au tracé : 1 pt

Schéma du processus de fabrication



■ Autocontrôles

1.6 Relever les causes de dysfonctionnement de ce processus et proposer des solutions. (5 points)

On attend une réponse proposant cinq causes et solutions (le tableau n'est pas exigé)

Causes	Solutions
<i>Interne à l'organisation</i>	
L'autocontrôle n'est pas effectué par l'opérateur par manque de temps	Sensibiliser les aides opérateurs à la nécessité de mettre en œuvre un autocontrôle systématique .
Le BAT est remis directement par l'opérateur au commercial pour envoi au client. Aucun contrôle n'est effectué par le responsable préresse qui n'a pas le BAT en retour.	Modifier la circulation du BAT. Celui-ci devra être remis au responsable préresse pour contrôle avant transmission au commercial.
Les délais fixés par le commercial sont trop courts .	Envisager une concertation avec le responsable préresse pour une meilleure estimation des délais de fabrication.
Aucun suivi de l'avancement du travail n'est envisagé car le système informatique actuel ne le permet pas.	Envisager le recours à un outil de suivi qui permette : <ul style="list-style-type: none"> - de visualiser les étapes de la fabrication - de suivre le degré d'avancement des travaux - les relances éventuelles Valoriser le candidat qui propose un outil de travail collaboratif.
<i>Externe à l'organisation</i>	
Le client ne contrôle pas rigoureusement le BAT avant de le retourner validé (signé)	Sensibiliser les clients à la nécessité de pratiquer un contrôle rigoureux .

DOSSIER 2 : AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL (15 POINTS)

2.1 Dans une réponse structurée d'une quinzaine de lignes, après avoir précisé les objectifs de l'imprimerie AM2T en matière d'ergonomie, mettre en évidence la convergence des intérêts de l'employeur et des salariés en cas d'acquisition des élévateurs basculeurs pneumatiques (annexes 2 et 3). (9 points)

On attend le recours pertinent aux annexes 2 et 3 ainsi que la mobilisation de connaissances en ce qui concerne l'intérêt pour l'employeur d'améliorer les conditions de travail et de sécurité de ses salariés en termes de productivité et le rappel des objectifs de l'ergonomie.

Objectifs de l'imprimerie en matière d'ergonomie : assurer une meilleure adaptation des moyens, du milieu de travail et de vie aux personnes pour, d'une part, garantir la santé, le bien-être, la sécurité et le développement des personnes et, d'autre part, la qualité, la fiabilité et l'efficacité de leur activité. **(2 points)**

Les élévateurs basculeurs pneumatiques permettraient :

Pour les salariés de : **(2 pts)**

- diminuer la fatigue et le stress,
- réduire les maux de dos,

- et d'augmenter leur productivité.

En convergence avec les intérêts de l'employeur de : (3 pts)

- **augmenter la productivité des salariés,**
- **diminuer les accidents du travail,** ce qui aura pour conséquence de diminuer le **taux d'accident du travail** et donc le taux de cotisation accident applicable par la Sécurité Sociale (valoriser le candidat qui aura proposé cet élément).

Qualité rédactionnelle : 2 points

2.2 Calculer le chiffre d'affaires minimum permettant de couvrir les charges fixes (seuil de rentabilité).

On attend :

- la formule du seuil (explicitée ou non)(2 points)
- un résultat exact, tous les éléments du calcul étant fournis dans l'annexe 8. (1 point)

$$\text{Seuil de rentabilité} = \frac{\text{Charges fixes}}{\text{Taux de marge/CV}}$$

$$\text{Seuil de rentabilité} = \frac{5850000}{0,65} = 9\,000\,000 \text{ €}$$

2.3 Justifier la décision que peut prendre Monsieur Lee au regard du résultat obtenu ? (3 points)

On attend une interprétation dans le contexte par rapport au résultat obtenu par le candidat (même faux) :

Le seuil de rentabilité de 9 000 000 € correspond au chiffre d'affaires qu'il faut réaliser pour couvrir les charges fixes (5 850 000 €). Le CA prévisionnel (11 500 000 €) est supérieur au seuil.

Au regard de ce calcul, Monsieur Lee peut prendre la décision d'acquiescer les éleveurs.

Si l'élève obtient un seuil supérieur au CA prévisionnel, accepter une décision de non investissement.

DOSSIER 3 : LA GESTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL (15 POINTS)

3.1 Quelle est l'utilité du fichier chartesecuriteam2t.xml (annexe 6) ? (2 points)

On attend la mobilisation de connaissances dans le contexte :

Il s'agit d'un fichier XML qui **permet de structurer le fond** du document (charte sécurité mise en ligne sur l'Intranet)

3.2 A quoi correspond le fichier chartesecuriteam2t.css (annexe 7) ? Quel est son rôle ? (2 points)

On attend la mobilisation de connaissances :

Il s'agit d'une **feuille de styles** permettant de **présenter le document** sur des supports variés.

3.3 Comment obtient-on l'annexe 5 ? (2 points)

On attend la mobilisation de connaissances :

En combinant le fichier de données XML et la feuille de styles, on obtient cette charte de sécurité mise en forme sur le média choisi (écran).

3.4 A l'aide des annexes 8 et 9, écrire la requête SQL qui permet d'extraire les nom et prénom des salariés pour lesquels une déclaration d'accident, ayant entraîné un arrêt de travail, a été effectuée. (4 points)

On attend l'écriture d'une requête employant les opérateurs relationnels :

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie
FROM ACCIDENTTRAVAIL, SALARIE
WHERE NumMatriculeSalarie = MatriculeSalarie
AND NbJoursArret > 0
ORDER BY NbJoursArret (valoriser le candidat ayant indiqué cette ligne)
```

3.5. Quel est le besoin d'information satisfait par la requête suivante ? (3 points)

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie
FROM Salarie, Codification
WHERE CodeQualification = CodeQualif
AND LibelleQualif LIKE 'ouvrier%'
AND CoefficientSalarie > 245
ORDER BY CoefficientSalarie DESC
```

On attend la mobilisation de connaissances qui conduisent à la compréhension de la requête :

Noms et prénoms des salariés dont la qualification commence par le mot **ouvrier** et dont le coefficient est supérieur à 245, classé dans l'ordre décroissant des coefficients.

3.6. La requête suivante ne donne pas le résultat escompté. Le résultat comporte 265 lignes (le nombre total de salariés enregistrés dans la table SALARIE) au lieu d'une cinquantaine. Expliquer pourquoi et comment il faudrait rectifier la requête pour qu'elle fonctionne normalement : (2 points)

```
SELECT NomSalarie, PrenomSalarie
FROM Salarie, Poste
WHERE LibellePoste = 'aide-opérateur'
```

On attend la mobilisation de connaissances qui conduisent à la compréhension de la requête :

Le résultat comporte autant de lignes qu'il y a de salariés dans la table SALARIE car il manque la jointure entre les deux tables. Il faudrait ajouter une ligne AND Salarie.CodePoste = Poste.Code.Poste

DOSSIER 4 : L'EMBAUCHE D'UN SALARIÉ (10 POINTS)

4.1 À partir de l'annexe 10, identifier les aptitudes professionnelles et comportementales requises pour le poste. (3 points)

On attend du candidat une exploitation pertinente de l'annexe : repérage des informations utiles.

<i>Aptitudes professionnelles</i>	<i>Aptitudes comportementales</i>
<ul style="list-style-type: none">- connaître le domaine de l'imprimerie- connaître les règles de sécurité- connaître le fonctionnement des chariots de manutention motorisés- connaître les interventions manuelles dans le transport des documents imprimés- respecter les procédures	<ul style="list-style-type: none">- dynamisme- concentration- esprit d'équipe- respect de l'autorité

4.2 Lister l'ensemble des éléments nécessaires à la publication de l'annonce (4 points)

On attend la mention des éléments suivants :

- Diplôme : Bac+2
- Type de contrat : CDI
- Salaire brut : 30 000 €
- Nom et descriptif de l'entreprise
- Dénomination du poste : aide-opérateur sur presse
- Mission : assister l'opérateur sur presse, le margeur et l'opérateur sur relieuse
- Lieu du poste : service d'impression offset
- Exigences/compétences listées dans profil de poste
- Contact pour le recrutement : adresse et nom du DRH

4.3 Sélectionner parmi les possibilités offertes en annexe 11 les supports les plus pertinents pour faire paraître l'offre d'emploi (2 points). Justifier le choix effectué (1 point)

On attend une proposition tenant compte des difficultés locales de recrutement et du fait qu'il s'agit d'un poste non-cadre.

Les deux supports les plus judicieux car large diffusion (bassin d'emploi pauvre sur cette qualification) sont :

- **Le Parisien**, journal quotidien régional français. Premier quotidien sur Paris et Île-de-France, il comprend dix éditions départementales. *Le Parisien* est décliné sous la forme d'une édition nationale intitulée **Aujourd'hui en France**. Leur diffusion cumulée est d'environ 500 000 exemplaires par jour en semaine et 350 000 exemplaires le dimanche
- **A.N.P.E** : De la simple diffusion d'offres au niveau national à la présélection des candidatures en passant par l'évaluation des demandeurs d'emploi, une large gamme de services est proposée aux entreprises. Les annonces de l'ANPE touchent un grand nombre de demandeurs d'emploi.