

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion

Ressources Humaines et Communication

SESSION 2014

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 9 pages annexes comprises

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

PARTIE 1 – 90 points

Provence Bio

Depuis 1992, sous la direction d'Olivier DUFOUR, le laboratoire Provence Bio conçoit et fabrique des produits de beauté et d'hygiène. Installé dans la ville de Villefranche, il est présent dans 3 secteurs complémentaires : les cosmétiques, la savonnerie et les senteurs de la maison. Son savoir-faire est reconnu internationalement : plus de 75 % de son chiffre d'affaires est réalisé à l'export.

Le laboratoire Provence Bio emploie 217 personnes qui assurent au quotidien : conseil, formulation, fabrication, conditionnement, réglementation, traçabilité, qualité... et possède son propre service de recherche et développement. Il adhère à la charte CosmeBio qui a pour objectif de respecter des exigences techniques, des engagements marketing et également la préservation de l'environnement.

Pour rester compétitive dans un secteur très concurrentiel, l'entreprise a décidé de déplacer le centre de production du secteur "senteurs de la maison" à Saint Jus (à 226 kilomètres), pour profiter des aides financières liées au développement d'une zone d'activités. Pour cela, elle projette de déplacer 50 de ses salariés.

Cette décision stratégique provoque des réticences et des tensions de la part du personnel ce qui entraîne une dégradation du climat social, constatée par Isabelle GRONDIN, responsable des ressources humaines.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. L'audit social
2. La mobilité professionnelle
3. L'accompagnement de la mobilité

Annexes

- Annexe 1 Extrait du tableau de bord social de Provence Bio
- Annexe 2 Échanges informels devant le distributeur de boissons
- Annexe 3 Courriels échangés entre le directeur de l'entreprise et la responsable des ressources humaines
- Annexe 4 Extrait de la seconde réunion du groupe de projet le 26 mai 2014

DOSSIER 1 – L'AUDIT SOCIAL

Afin de préparer l'annonce du projet de mobilité, un audit social est organisé en collaboration avec la direction et les délégués du comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Lors de la dernière réunion du CHSCT, les délégués ont mis en avant des chiffres inquiétants (**annexe 1**).

Le dirigeant souhaite s'assurer du bien-être de ses salariés et entretenir une image positive de l'entreprise auprès de ses collaborateurs.

Cet audit social devrait permettre de détecter les facteurs de risques, de faciliter la recherche de solutions et d'élaborer un plan d'actions.

Travail à faire :

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

- 1.1 Caractériser un tableau de bord social et préciser son intérêt pour l'entreprise Provence Bio.
- 1.2 Reconstituer les calculs du taux d'absentéisme et du taux de rotation de l'entreprise Provence Bio pour l'année 2013. Commenter les résultats obtenus.
- 1.3 Quels peuvent être les impacts du projet de transfert du site à Saint Just sur la performance de l'entreprise ?

DOSSIER 2 – LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

L'entreprise a lancé son projet de mobilité professionnelle accompagnant le transfert de l'unité de production à Saint Just. Les salariés ont le sentiment de ne pas avoir été associés à ce projet et de ne disposer que de peu d'informations.

Aussi, cette mesure suscite certaines réactions d'inquiétude comme il est possible de le constater lors d'échanges informels (**annexe 2**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 2**,

- 2.1 Analyser les composantes de cette situation de communication.
- 2.2 Analyser l'influence de Marc PAULIN sur Roselyne LEFEVRE.
- 2.3 Indiquer quelles peuvent être les résistances au changement de la part des salariés de Provence Bio.
- 2.4 Caractériser la forme de mobilité envisagée par l'entreprise Provence Bio. En proposer d'autres.
- 2.5 Proposer des mesures à mettre en œuvre pour promouvoir et accompagner la mobilité.
- 2.6 Montrer que ces mesures permettent de garantir l'employabilité des salariés.

DOSSIER 3 – L'ACCOMPAGNEMENT DE LA MOBILITÉ

Face aux réactions des salariés, le dirigeant Olivier DUFOUR a pris conscience que le climat social a un réel impact sur la compétitivité de son entreprise. Il a décidé de recruter un(e) assistant(e) des ressources humaines (**annexe 3**). Sa principale mission sera de gérer la mobilité et les carrières afin d'améliorer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 3**,

- 3.1 Préciser le mode de recrutement envisagé par la direction.
- 3.2 Apprécier les avantages et les limites de ce mode de recrutement par rapport au projet de transfert du site.

Un groupe de projet est mis en place afin de prévoir les modalités d'accompagnement du projet de transfert de site (**annexe 4**). À cette occasion, une charte "mobilité/motivation" sera réalisée afin de guider et d'accompagner les salariés mutés dans le centre de production de Saint Just. Ce document comprendra des rubriques concrètes afin de faciliter le départ et l'installation des collaborateurs concernés par la mobilité.

Travail à faire :

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

- 3.3 Montrer en quoi les participants à cette réunion forment un groupe de projet.
- 3.4 Présenter les outils coopératifs utilisés par le groupe de projet. En proposer d'autres.

PARTIE 2 – 30 points

La décision stratégique de Provence Bio de déplacer le centre de production du secteur "senteurs de la maison" vers la ville de Saint Just a des conséquences sur le climat social voire sur la performance de l'entreprise. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences a une place primordiale dans l'organisation.

En une ou deux pages maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant de l'exemple de l'entreprise Provence Bio, répondre à la question suivante :

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences peut-elle contribuer à l'amélioration de la performance d'une PME comme Provence Bio ?

Annexe 1**Extrait du tableau de bord social de Provence Bio**

		2011	2012	2013
Effectif total		216	218	217
Taux de fréquence des accidents du travail ⁽¹⁾		25,2	22,1	19,8
Taux de gravité des accidents du travail ⁽²⁾		1,69	1,65	1,67
Répartition par sexe	Hommes	170	169	166
	Femmes	46	49	51
Répartition par âge	[18-25]	13	16	22
	[26-40]	116	124	120
	[41-50]	61	58	56
	[51-60]	26	20	19
Nombre total d'heures de travail		387 818	394 210	391 604
Nombre d'heures d'absence		10 083	10 588	18 196
Départs annuels		4	6	12
Recrutements annuels		6	5	8

		2011	2012	2013
Taux d'absentéisme (%)		2,6	2,7	4,6
Taux de rotation (%)		2,31	2,52	4,6

Données internes

⁽¹⁾ Mesure du degré d'exposition des salariés aux accidents du travail.

⁽²⁾ Expression de la gravité des accidents du travail en fonction de la durée de l'arrêt du travail.

Échanges informels devant le distributeur de boissons

M. PAULIN (commercial) : Bonjour Roselyne. Tu as passé un bon week-end ?

Mme LEFEVRE (secrétaire) : Oui, merci. Mais j'appréhende un peu cette semaine.

M. PAULIN (surpris) : Pourquoi ?

Mme LEFEVRE : Parce que vendredi, au self, j'ai entendu parler de mutations.

M. PAULIN : De mutations ? Qui demande à partir ?

Mme LEFEVRE : Personne... Mais la direction veut qu'on parte !

M. PAULIN : Comment cela elle veut ? Ce n'est pas à nous de décider ?

Mme LEFEVRE : Si... mais je crois qu'ils sont en train d'élaborer une charte de mobilité. Ils trouvent que nous sommes trop nombreux sur le département.

M. PAULIN : Ah oui ! Effectivement, mon directeur commercial m'a dit qu'ils essaient de se déployer sur le département voisin pour faire face à Beauty Bio, notre principal concurrent.

Mme LEFEVRE : Je comprends mieux et ça me rassure... qu'il ne s'agisse pas de muter les administratifs !

M. PAULIN : Mais en même temps, c'est peut-être l'occasion d'évoluer pour toi, non ? Tu pourrais devenir assistante du responsable de production.

Mme LEFEVRE : Comment ça ?

M. PAULIN : Tu n'as pas envie de quitter ton travail de secrétaire ? Tu n'en avais pas assez ces derniers temps de ce poste ? Tu ne voudrais pas changer ou diversifier ton travail ?

Mme LEFEVRE : Oui, mais ce n'est pas évident de changer comme cela... Je ne sais pas si j'ai les compétences.

M. PAULIN : Il ne faut pas douter de tes capacités.

Mme LEFEVRE (inquiète) : Oui, mais changer à mon âge et en plus déménager, avec les enfants... changer leur école, les copains... ce n'est pas facile... non, non, je préfère rester où je suis... et si ça se passait mal avec mon nouveau chef ?

M. PAULIN : Tu te plains tout le temps de ton travail que tu trouves répétitif. C'est l'occasion pour toi de trouver une place intéressante. Celle là ou une autre... tes enfants suivront !

Mme LEFEVRE : Tu as raison, je vais y réfléchir...

**Courriels échangés entre le directeur de l'entreprise
et la responsable des ressources humaines**

De : olivier.dufour@provencebio.com
À : isabelle.grondin@provencebio.com
Objet : recrutement assistant(e) ressources humaines
Madame, Je reviens vers vous pour faire suite à votre demande de recrutement d'un(e) assistant(e) en ressources humaines chargé(e) de la mobilité et de la gestion des carrières des salariés. Pourquoi ne pas proposer ce poste à un de nos collaborateurs ? Certains d'entre eux seraient peut-être intéressés ? Cordialement. O. DUFOUR

De : isabelle.grondin@provencebio.com
À : olivier.dufour@provencebio.com
Objet : Re : recrutement assistant(e) ressources humaines
Monsieur, Oui, j'ai envisagé cette hypothèse. Aussi, j'ai examiné les profils de nos salariés en CDI et leur potentiel. Il y a cinq profils en adéquation avec le poste, que ce soit en termes de compétences et de personnalité. Nous avons également deux salariés en CDD qui ont les qualifications et l'expérience nécessaires pour occuper ce poste. Je peux proposer un entretien à ceux qui pourraient être promus. Qu'en pensez-vous ? Cordialement. I. GRONDIN

Extrait de la seconde réunion du groupe de projet le 26 mai 2014

Les personnes présentes à cette réunion sont :

- Isabelle GRONDIN, responsable des ressources humaines
- Leïla DAMINOT, assistante ressources humaines
- Daniel DUBOIS, responsable commercial
- François LEGAL, membre du CHSCT
- Gaëlle DA SILVA, responsable logistique
- Maria GOMES, responsable financière

Isabelle : Bonjour, j'ai présenté la semaine dernière les objectifs que nous poursuivons en élaborant notre propre charte "mobilité/motivation". Je souhaite tout d'abord vous remercier d'avoir été volontaires pour participer à ce groupe de projet. Il s'agit donc, aujourd'hui, de notre première vraie réunion de travail ensemble. Si nous sommes efficaces, quelques réunions mensuelles devraient suffire, ce qui normalement ne vous prendra pas trop de temps par rapport à vos fonctions dans vos services respectifs. Nous allons commencer par faire un tour de table pour que vous présentiez votre parcours professionnel, votre métier, et que vous expliquiez pourquoi vous avez rejoint ce groupe. Qui veut commencer ?

Chacun se présente à tour de rôle...

Isabelle : Bien ! Maintenant au travail ! Notre objectif est d'élaborer une charte afin de guider et d'accompagner nos collègues mutés sur Saint Just. Nous parlons de mobilité imposée ; il faut donc trouver des rubriques pratiques et concrètes pour faciliter leur départ et leur installation. Que voyez-vous comme éléments à insérer dans cette charte ?

Maria : Vous ne nous avez pas donné de documents, d'exemples de chartes... Est-ce voulu ? On pourrait s'en inspirer pour gagner du temps car j'en ai assez que l'on nous demande de tout créer nous-mêmes !

Isabelle : J'entends votre demande et votre impatience, mais c'est voulu. Je souhaite que chacun développe des idées et que l'on décide ensemble des domaines sur lesquels on va travailler et qui seront intégrés dans notre charte.

Daniel : Moi, ça me va bien.

Isabelle : Alors... si nous proposons de donner la parole à Leïla, nouvelle assistante des ressources humaines qui a les compétences particulières sur ce sujet ?

Gaëlle : Pardonnez-moi, mais je pense plus judicieux de donner la parole à François qui connaît les problèmes de l'entreprise, l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise.

Maria : Oui mais, alors, à quoi ça sert de nous demander nos idées si la parole n'est donnée qu'à deux personnes !

Annexe 4 (suite)

Isabelle : Vous avez raison, on va partir des idées de chacun. On a tous intérêt à coopérer et d'ailleurs il me semble que c'est ce que vous avez largement exprimé lorsque vous vous êtes présentés.

Ils exposent chacun de multiples rubriques à aborder... Isabelle note au fur et à mesure sur un tableau blanc interactif.

Isabelle : Bon, nous arrivons au terme de cette réunion, il faut maintenant se répartir les rubriques. Qui a des préférences ?

Chacun choisit un thème à travailler.

Isabelle: Ok ! On a bien avancé. Merci à toutes et à tous. Je vous laisse réfléchir au contenu de vos rubriques respectives, que vous déposerez régulièrement sur la plateforme collaborative "Provence-mobilité". Pensez bien à mettre à jour l'agenda partagé pour que je puisse fixer la date de la nouvelle réunion qui devrait se situer autour du 24 juin. On se retrouve dans un mois.

Daniel : Oui, mais moi je suis en déplacement à la fin du mois de juin, ça va poser problème...

Isabelle : C'est très embêtant. Faites tout votre possible pour vous libérer. Si vraiment vous ne pouvez pas, dites-le moi que je prévois le matériel vidéo nécessaire pour une réunion en ligne.