

# **Baccalauréat Technologique**

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

### **Ressources Humaines et Communication**

#### **SESSION 2017**

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

## PARTIE 1 - 90 points

### SI-Soft

L'entreprise SI-Soft est une société anonyme française implantée à Strasbourg en région Grand-Est. Cette entreprise de services du numérique (ESN) commercialise des solutions informatiques pour les petites et moyennes entreprises. Elle apporte son expertise sur les systèmes d'information : diagnostic et optimisation du système d'information, création de sites internet et proposition de logiciels professionnels. Dirigée par Colette BOUDIE depuis 1990, SI-Soft emploie 823 collaborateurs et collaboratrices réparti(e)s dans 10 agences sur l'ensemble du territoire français.

En 2016, SI-Soft a réalisé un chiffre d'affaires de 93 millions d'euros, en augmentation de 20 % par rapport à 2015.

Positionnée sur un secteur très concurrentiel, l'entreprise souhaite poursuivre son développement en France et s'implanter sur le marché européen. Ainsi, SI-Soft envisage d'ouvrir une nouvelle agence à Munich en Allemagne, partenaire commercial privilégié de la France. Elle doit recruter de nouveaux personnels, essentiellement dans le domaine de l'ingénierie, qui travailleront en mode projet, et un ou une responsable informatique.

Jusqu'à présent, le recrutement *via* les réseaux sociaux n'a pas donné pleinement satisfaction. Florian RENEAU, responsable des ressources humaines, a quelques difficultés à trouver des profils correspondant aux attentes du poste. Il s'interroge sur la pertinence de cette modalité de recrutement pour son agence en Allemagne.

L'implantation à Munich va accentuer l'organisation du travail en mode projet, impliquant des déplacements encore plus fréquents entre les agences. Cela risque de générer une surcharge de travail et de la fatigue, propices à l'apparition de tensions au sein du personnel.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Recrutement et réseaux
2. Coopération et mutualisation des échanges
3. Conflit et climat relationnel

#### Annexes

- Annexe 1 Notes prises par Florian RENEAU sur les modalités de recrutement
- Annexe 2 L'offre d'emploi pour un poste d'ingénieur(e) réseau à Munich en Allemagne
- Annexe 3 Discussion entre les ingénieur(e)s réseau de l'agence de Strasbourg
- Annexe 4 Données relatives aux réunions des ingénieur(e)s réseau des agences d'Orléans et de Strasbourg pour l'année 2016
- Annexe 5 Échange de courriels entre Laure DUMONT et Florian RENEAU
- Annexe 6 Note sur la mise en place de la réunion virtuelle
- Annexe 7 Échanges entre salarié(e)s sur le réseau social de l'entreprise SI-Soft
- Annexe 8 Extrait de la charte d'utilisation du réseau social de l'entreprise SI-Soft
- Annexe 9 Les conséquences juridiques des injures et de la diffamation publiques sur les réseaux sociaux
- Annexe 10 Extrait du tableau de bord social de l'agence de Strasbourg

## DOSSIER 1 – RECRUTEMENT ET RÉSEAUX (25 points)

Pour poursuivre sa dynamique de croissance et s'implanter à Munich en Allemagne, l'entreprise a créé dix postes d'ingénieur(e)s réseau et un poste de responsable de projet informatique.

Florian RENEAU, responsable des ressources humaines, réalise un bilan des recrutements précédents car leur efficacité ne s'est pas révélée pleinement satisfaisante. À cette occasion, il formalise sa réflexion sur les modalités de recrutement (**annexe 1**), avant de publier les offres d'emploi (**annexe 2**).

### Travail à faire :

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

- 1.1 Identifier le mode de recrutement choisi jusqu'à présent par SI-Soft. Justifier la réponse.
- 1.2 Présenter les intérêts et les limites de l'utilisation des réseaux sociaux professionnels pour recruter des candidats pour SI-Soft.
- 1.3 Repérer les qualifications et les compétences attendues pour le poste d'ingénieur(e) réseau.
- 1.4 Montrer en quoi la définition de ce poste correspond aux besoins actuels de SI-Soft.
- 1.5 Proposer des modalités de recrutement plus adaptées pour ce poste. Justifier la réponse.

## DOSSIER 2 – COOPÉRATION ET MUTUALISATION DES ÉCHANGES (35 points)

Le développement de l'entreprise entraîne des déplacements de plus en plus nombreux du personnel.

L'organisation du travail en mode projet implique une communication régulière entre les ingénieur(e)s réseau des différentes agences.

Les ingénieur(e)s réseau de l'agence de Strasbourg devront collaborer avec leurs homologues de Munich, ce qui suscite de vives inquiétudes compte tenu de la distance (**annexe 3**). Certaines agences limitent ces contraintes en utilisant la réunion virtuelle.

La distance géographique est souvent un frein pour le partage et la mutualisation des échanges et engendre des coûts importants pour l'entreprise (**annexe 4**).

À la suite des demandes formulées par son équipe, Laure DUMONT, responsable de projet de l'agence de Strasbourg, demande à Florian RENEAU de systématiser la réunion virtuelle à l'ensemble des agences (**annexe 5**). Avant de prendre cette décision, celui-ci procède à une analyse de l'opportunité de déployer cet outil de communication et en fait part à l'ensemble des responsables de projet (**annexe 6**).

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 3 à 6**,

- 2.1** Analyser les composantes de la situation de communication entre les ingénieur(e)s réseau de l'agence de Strasbourg.
- 2.2** Montrer que la réunion virtuelle est une technologie coopérative adaptée au récent développement de SI-Soft.
- 2.3** Identifier les intérêts et les freins à la généralisation du recours à cet outil de communication pour SI-Soft et pour le personnel.
- 2.4** Proposer d'autres outils coopératifs pour SI-Soft. Justifier la réponse.

### DOSSIER 3 – CONFLITS ET CLIMAT RELATIONNEL (30 points)

La pluralité des sites et le travail en mode projet impliquent des déplacements répétitifs et exigent davantage de mobilité.

Ces déplacements sont chronophages et entraînent une surcharge de travail. Des tensions et des conflits au sein des équipes sont aussi apparus et se sont matérialisés sur le réseau social de SI-Soft (**annexe 7**).

Gilles PAULIN, modérateur du réseau social, alerte Juline MARCHAL, directrice des systèmes d'information ainsi que Florian RENEAU, sur la nature polémique des échanges tenus par les salarié(e)s. Ils prennent conscience du fait que la charte d'utilisation du réseau social de l'entreprise n'est pas respectée, voire méconnue du personnel. Ils décident donc de le sensibiliser à cette charte (**annexe 8**) et aux conséquences auxquelles il s'expose en cas de non-respect (**annexe 9**).

La dégradation du climat relationnel apparaît également au travers des indicateurs du tableau de bord social (**annexe 10**).

#### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 7 à 10**,

- 3.1** Qualifier la forme et la nature du conflit opposant les salarié(e)s. Justifier la réponse.
- 3.2** Présenter les conséquences de ce conflit pour les salarié(e)s et pour SI-Soft.
- 3.3** Mesurer et expliquer l'évolution des indicateurs sociaux observée par Florian RENEAU.
- 3.4** Proposer des solutions pertinentes permettant d'améliorer le climat relationnel de SI-Soft.

<b>PARTIE 2 - 30 points</b>
-----------------------------

Le développement des plateformes collaboratives a offert de nouvelles opportunités aux entreprises en matière de recrutement et de partage de l'information.

Le recours croissant aux outils numériques a permis aux organisations de favoriser la cohésion entre les salarié(e)s et de gagner en efficacité.

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

**Les plateformes collaboratives suffisent-elles  
à assurer la cohésion des équipes ?**

## **Notes prises par Florian RENEAU sur les modalités de recrutement**

### **Les recrutements *via* les réseaux sociaux professionnels**

Les réseaux sociaux offrent une dimension internationale au recrutement. Ils contiennent un vivier important de candidat(e)s aux profils les plus divers.

La grande diversité des profils rend la sélection difficile et n'aboutit pas toujours à un choix optimal sauf si certaines opérations de tri des candidatures sont automatisées.

La recherche sur les réseaux prend du temps. Certains profils de candidat(e)s ne sont pas toujours mis à jour et certaines sélections n'aboutissent pas faute de réponse des intéressé(e)s.

L'activité de l'entreprise et les exigences du poste nécessitent des qualifications et des compétences très précises qui n'apparaissent pas forcément sur les réseaux sociaux. Cela oblige l'entreprise à contacter les candidat(e)s pour obtenir des informations complémentaires.

Ce processus de recrutement devient alors long et coûteux.

### **Le partenariat avec les écoles d'ingénieur(e)s**

Aujourd'hui, les écoles d'ingénieur(e)s nouent de plus en plus de partenariats avec les entreprises.

Cela permet aux entreprises de mieux cibler les profils adaptés à leurs besoins.

Les professionnels interviennent dans le dispositif de formation de l'école en vue de préparer au mieux les futur(e)s ingénieur(e)s au monde professionnel.

Contrairement aux salons d'emploi où les entreprises n'arrivent pas à se différencier, à se faire connaître, les partenariats permettent des liens privilégiés entre les étudiant(e)s et l'entreprise.

Pour optimiser ces partenariats, les écoles dédient une personne en relation avec les entreprises. Cette personne organise et anime la communication avec l'entreprise dans le but de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes ingénieur(e)s.

## **L'offre d'emploi pour un poste d'ingénieur(e) réseau à Munich en Allemagne**

### L'entreprise

SI-Soft commercialise des solutions informatiques pour les petites et moyennes entreprises.

Elle apporte son expertise sur les systèmes d'information : diagnostic et optimisation du système d'information, création de sites internet et proposition de logiciels.

Elle est implantée sur l'ensemble du territoire français et envisage une expansion européenne. Avec plus de 800 collaborateurs et 10 agences, elle réalise un chiffre d'affaires de 93 millions d'euros en 2016.

### Poste et missions

Rattaché(e) au responsable de projet de l'agence de Munich, vous avez en charge l'installation, la mise en production, l'administration et l'exploitation des moyens réseaux des clients.

Vous participez ainsi :

- à l'exploitation de tout type de réseau de données ;
- à la supervision des réseaux ;
- au déploiement de nouvelles solutions réseaux et sécurité ;
- à la gestion de l'infrastructure réseau (switch, routeur, pare-feu) ;
- aux réflexions sur les problématiques de sécurité.

Vous assurez l'administration quotidienne du système d'information et la résolution des incidents.

Vous êtes également en charge de garantir le maintien de l'intégrité et de la disponibilité du système d'information, des équipements et des infrastructures système et réseau.

Des astreintes et des déplacements au niveau national et européen sont à prévoir.

### Profil

Diplômé(e) d'une école d'ingénieur(e) informatique, maîtrisant parfaitement l'anglais et l'allemand, vous justifiez d'une première expérience professionnelle de 2 à 5 ans dans ce secteur d'activité.

Vous connaissez les matériels et systèmes informatiques ainsi que les procédures de gestion et d'administration des outils.

Vous êtes doté(e) de fortes compétences techniques dans les domaines suivants : réseaux, pare-feu, systèmes Windows server.

Vous avez le sens des responsabilités et disposez de très bonnes qualités de communication orale. Doté(e) d'une forte réactivité, vous êtes capable de gérer les priorités, de travailler en équipe et êtes mobile.

Référence : 10-22-16/SI-Soft

Contact : [florian.reneau@SI-Soft.com](mailto:florian.reneau@SI-Soft.com)



**Discussion entre les ingénieur(e)s réseau de l'agence de Strasbourg**

*À la fin de la journée, trois ingénieur(e)s réseau se retrouvent et discutent sur le parking de l'entreprise.*

**Caroline** : Quelle semaine épuisante ! Entre mon déplacement à Paris et les nouveaux projets, je n'en peux plus !

**Clément** : Cela a été de même pour moi et ça recommence dans 15 jours...

**Jean** : Et ce n'est que le début ! Avec l'agence qui va ouvrir à Munich, cela va être encore pire !

**Caroline** : Je n'avais pas pensé à l'agence de Munich ! Là, on risque de se déplacer plusieurs jours ! J'en ai assez de ces déplacements qui me fatiguent et me stressent.

**Jean** : Comment va-t-on s'organiser quand cette agence va ouvrir ?

**Caroline** : Moi, ça va être compliqué, je vais avoir du mal à m'organiser car je suis engagée dans une association plusieurs soirs par semaine. Ces réunions sont-elles nécessaires ? Il doit bien y avoir d'autres solutions.

**Jean** : Justement, un collègue que je connais bien et qui travaille à Orléans ne se déplace que très rarement dans son agence. Ils pratiquent la réunion virtuelle.

**Clément** : Dans ce cas, il faudrait en parler à Laure DUMONT et lui suggérer de mettre en place cet outil.

**Caroline** : Ah oui ! Bonne idée. Ce serait l'idéal. On pourrait davantage se concentrer sur nos missions, ne plus perdre de temps et mieux organiser notre vie privée. D'un autre côté, nous ne rencontrerons plus nos collègues ; cela sera moins convivial.

**Clément** : Si vous êtes d'accord, j'en parle à Laure. J'ai une réunion demain avec elle.

**Données relatives aux réunions des ingénieur(e)s réseau des agences  
d'Orléans et de Strasbourg pour l'année 2016****Données relatives à l'agence d'Orléans**

*L'agence d'Orléans compte 10 ingénieur(e)s réseau. Seuls le ou la responsable de projet et un personnel ingénieur se déplacent pour des réunions qui nécessitent des échanges en face à face (environ une fois par trimestre).*

	Quantité	Montant unitaire (en €)	Montant total (en €)
Abonnements annuels pour les déplacements en train	2	900	1 800
Hébergements (nuitées + petits déjeuners)	16	70	1 120
Repas	32	20	640
Total en euros			3 560

**Données relatives à l'agence de Strasbourg**

*L'agence de Strasbourg compte 10 ingénieur(e)s réseau susceptibles de se déplacer.*

	Quantité	Montant unitaire (en €)	Montant total (en €)
Abonnements annuels pour les déplacements en train	10	900	9 000
Hébergements (nuitées + petits déjeuners)	60	70	4 200
Repas	120	20	2 400
Total en euros			15 600

**Échange de courriels entre Laure DUMONT et Florian RENEAU**

<p><b>De</b> : laure.dumont@SI-Soft.com</p> <p><b>A</b> : florian.reneau@ SI-Soft.com</p> <p><b>Date</b> : Le 14 février 2017 14 : 53</p> <p><b>Objet</b> : Déplacements – Agence de Strasbourg</p> <p>Bonjour Florian,</p> <p>Je viens vers toi au sujet des déplacements fréquents de nos collaborateurs.</p> <p>Ils se plaignent d'une importante perte de temps avec ces trajets entraînant une surcharge de travail. C'est en effet trop chronophage. Ils n'arrivent plus à tenir les délais.</p> <p>Je les sens de plus en plus mécontents et le stress commence à gagner l'équipe.</p> <p>Avec l'ouverture prochaine de l'agence à Munich, ils sont d'autant plus inquiets.</p> <p>Je sais que d'autres agences pratiquent les réunions virtuelles et qu'elles donnent satisfaction. Ne pourrait-on pas les généraliser à toutes les agences ?</p> <p>Qu'en penses-tu ?</p> <p>Cordialement,</p> <p>Laure Dumont Responsable de projet – Agence de Strasbourg</p>	<p><b>De</b>: florian.reneau@SI-Soft.com</p> <p><b>A</b>: laure.dumont@SI-Soft.com</p> <p><b>Date</b> : Le 14 février 2017 16 : 21</p> <p><b>Objet</b> : Re : Déplacements – Agence de Strasbourg</p> <p>Bonjour Laure,</p> <p>Je comprends bien la problématique liée à ces déplacements répétitifs.</p> <p>J'ai conscience qu'il faut trouver une solution si on ne veut pas que cela desserve nos salariés et l'entreprise.</p> <p>Je vais étudier l'opportunité de déployer les réunions virtuelles à l'ensemble des agences.</p> <p>Cela pourrait être une solution à ce problème.</p> <p>J'adresserai par mail le résultat de mon travail à tous les responsables de projet.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Florian Réneau Responsable des ressources humaines</p>
--	---

**Note sur la mise en place de la réunion virtuelle**

**Note**

**Date :** 16 février 2017

**Destinataires :**

A l'attention des responsables de projets

**Objet :** Intérêt du déploiement de la réunion virtuelle

Aujourd'hui, les entreprises pratiquent davantage les réunions à distance. En effet, la réunion virtuelle facilite la transmission de connaissances en interne et permet aux collaborateurs éloignés géographiquement d'être plus productifs.

Les réunions virtuelles se pratiquent déjà dans 3 agences (Paris, Orléans et Marseille). Les salariés en sont globalement satisfaits mais on déplore parfois des dysfonctionnements d'ordre technique et quelques réticences de la part de certains salariés.

La réunion virtuelle, dans l'ensemble des agences, nécessiterait un investissement financier pour dispenser une formation sur l'utilisation de cet outil et acquérir un matériel plus performant.

Cependant, les réunions virtuelles bien menées permettent de maximiser le temps de chacun, tout en permettant aux équipes à distance de rester connectées à la vie de l'entreprise.




















Les réunions virtuelles permettent de supprimer les frais de déplacements et d'hébergements extérieurs. De plus, notre système d'information rend opérationnel l'extension de la réunion virtuelle.

**Conclusion**

Dans un contexte de développement à l'échelle européenne, la généralisation des réunions virtuelles nous permettrait de gagner en efficacité.

Florian Réneau  
Responsable des ressources humaines

## Échanges entre salarié(e)s sur le réseau social de l'entreprise SI-Soft

RSE SI-Soft	
Fonctions	Membres du réseau social
 <b>RSE SI-Soft</b>  <b><u>Inviter des amis</u></b>  <b><u>Entamer une discussion</u></b>  <b><u>Importer des photos</u></b>  <b><u>Accéder au Wiki</u></b>	<p><i>Activité la plus récente</i></p> <p>Carl SOLO  </p> <p>« Fin de semaine déplorable. 2 jours de déplacements entre Strasbourg et Paris pour pas grand-chose. Résultat, j'ai pris du retard dans mon travail. »  Il y a 1 minute   <b>Commentaires</b>   <b>J'aime</b></p>
	<p>Déborah VERIDIS  </p> <p>« Calme-toi Carl. Arrête de te plaindre. On est quand même bien dans l'entreprise☺. On nous laisse beaucoup d'autonomie et une liberté pour s'organiser. »  Il y a 10 minutes   <b>Commentaires</b>   <b>J'aime</b></p>
	<p>Carl SOLO  </p> <p>« De quelle liberté tu parles ! Tu m'agaces avec tes leçons de morale. Toi, tu n'es pas concernée par les déplacements, tu as la visioconférence. De toute façon, dans cette entreprise, depuis le début, ils favorisent certaines agences et la nôtre est toujours laissée de côté. Je suis à deux doigts de quitter cette entreprise nulle qui traite ses salariés comme des moins que rien ! »  Il y a 14 minutes   <b>Commentaires</b>   <b>J'aime</b></p>
	<p>Déborah VERIDIS  </p> <p>« Stop. Arrête tes commentaires. Dans ton agence, vous n'êtes pas laissés pour compte. »  Il y a 16 minutes   <b>Commentaires</b>   <b>J'aime</b></p>
<p><u>Membres du réseau social</u></p> <p>  Carl SOLO  <a href="#">Voir profil</a></p> <p>  Déborah VERIDIS  <a href="#">Voir profil</a></p>	

**Extrait de la charte d'utilisation du réseau social de l'entreprise SI-Soft**

L'entreprise SI-Soft met à votre disposition un espace pour échanger, s'informer et partager des contenus au sein de notre entreprise.

Dans l'intérêt de tous, certaines règles d'utilisation du réseau social sont à respecter.

Lorsque vous postez ou interagissez sur le réseau social, vous vous engagez à :

- respecter la législation relative à la propriété intellectuelle : votre publication a un caractère public. En tant qu'utilisateur ou utilisatrice, vous en êtes responsable ;
- ne pas oublier que, lorsque vous participez à une conversation sur un réseau social, vous vous exprimez en tant qu'individu et non au nom du groupe ;
- ne pas tenir de propos à caractère diffamatoire, discriminatoire, raciste, sexiste, homophobe, agressif, provocant ou injurieux ou des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur ;
- ne pas divulguer d'informations à propos de vos collègues ou toute autre personne ; ne pas utiliser leurs données personnelles de façon inappropriée et ne jamais publier leurs photos sans leur autorisation ;
- respecter notre entreprise. Nous sommes ouverts aux avis positifs ou négatifs s'ils ne sont pas dénigrants, violents ou insultants et s'ils permettent d'installer un dialogue.

Tout contenu ne respectant pas ces règles pourra être retiré (masqué ou supprimé). N'hésitez pas à signaler ici toute interaction ne répondant pas à ces règles.

L'entreprise SI-Soft se réserve le droit de surveiller le recours aux plateformes sociales et collaboratives et de prendre les sanctions appropriées (blâme, mise à pied, voire licenciement) dans le but de se protéger contre toute utilisation abusive susceptible de nuire à sa réputation.

## Annexe 9

### **Les conséquences juridiques des injures et de la diffamation publiques sur les réseaux sociaux**

Extrait de la décision du Conseil de Prud'hommes de Boulogne Billancourt  
du 19 novembre 2010 (n°09/00316)

« La violation par un salarié de l'une de ses obligations contractuelles, notamment son obligation de loyauté à l'égard de l'entreprise, par son utilisation des réseaux sociaux, pourrait entraîner une sanction à son encontre, caractérisée par la nuisance à l'image de l'entreprise et l'atteinte à l'autorité et à la réputation de sa supérieure hiérarchique » (...)

La diffamation et les injures publiques sont un délit punissable d'une amende de 12 000 €.

<https://www.service-public.fr>

## Annexe 10

### **Extrait du tableau de bord social de l'agence de Strasbourg**

	2014	2015	2016
Effectif au 1 <sup>er</sup> janvier	77	70	66
Nombre de départs	11	10	8
Nombre d'arrivées	4	6	8
Taux de rotation	9,7 %	11,4 %	12,1 %
Taux d'absentéisme	4,85 %	4,60 %	8,40 %

*Données pour l'ensemble des agences en 2016 :*

*Taux de rotation : 5,3 %*

*Taux d'absentéisme : 6 %*