

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies de la Gestion

Communication et Gestion des Ressources Humaines

SESSION 2013

Épreuve de Spécialité Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 7

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.

LA BISCUITERIE DE GALERNE

Créée en 1954, La Biscuiterie de Galerne est implantée en Bourgogne et fabrique des biscuits de tradition, qu'elle vend aux comités d'entreprises et aux grandes et moyennes surfaces de la région. Monsieur Gérard TARQUET, petit-fils du fondateur, gère cette SARL (société à responsabilité limitée) de 45 salariés.

La biscuiterie propose, depuis sa création, plusieurs gammes de biscuits. Afin de poursuivre le développement de son entreprise, Monsieur TARQUET souhaite lancer une gamme de biscuits « bio ». Pour atteindre cet objectif, chacune des spécialités « bio » proposées dans le catalogue devra contenir au moins 95 % d'ingrédients issus de l'agriculture biologique. Le service qualité contrôlera plusieurs fois par jour les biscuits et procèdera à des prélèvements pour en vérifier la composition.

Cet objectif suppose d'adapter la politique interne en axant la démarche autour de plusieurs thèmes :

- poser un diagnostic sur les valeurs de l'organisation,
- engager une action de recrutement,
- procéder à une analyse de l'impact de ce projet de développement sur les activités de production.

L'entreprise est dotée depuis plusieurs années d'un système informatique qui comprend un progiciel de gestion intégré, lui permettant de disposer d'une base de données partagée, et d'une messagerie interne via l'Intranet. Un site Internet « vitrine » est consultable par les consommateurs. Il permet à l'entreprise de présenter ses produits, son savoir-faire et ses valeurs.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Étude du lancement de l'activité « bio »
2. Recrutement au sein du département « bio »
3. Relation avec les partenaires sociaux
4. Préparation du plan de formation

Annexes :

- Annexe 1 Extrait de la page d'accueil du site internet de la Biscuiterie de Galerne
- Annexe 2 Le portrait des consommateurs « bio » français
- Annexe 3 Fiche de description de fonction
- Annexe 4 Note de Monsieur TARQUET
- Annexe 5 Sommaire du livret d'accueil des nouveaux salariés
- Annexe 6 Extrait de l'entretien entre Monsieur TARQUET (directeur général) et Monsieur JOLY (délégué du personnel)
- Annexe 7 Extrait du compte rendu de la réunion de préparation du plan de formation
- Annexe 8 Présentation schématique du modèle de compte de résultat
- Annexe 9 Extrait du schéma de la base de données « Formation »
- Annexe 10 Mémento du langage SQL Baccalauréat STG CGRH

DOSSIER 1 – ÉTUDE DU LANCEMENT DE L'ACTIVITÉ « BIO » (14 points)

Avant le lancement de la nouvelle gamme de biscuits « bio », Monsieur TARQUET souhaite procéder à une étude pour s'assurer que son projet sera bien accueilli par les consommateurs de produits biologiques. Monsieur TARQUET a été sensible au portrait des consommateurs « bio » paru sur un site spécialisé (**annexe 1**) et le confronte à un extrait de la page d'accueil du site internet de la biscuiterie (**annexe 2**).

Travail à faire :

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

- 1.1 Distinguer les notions de valeur et de culture.
- 1.2 Identifier les valeurs de l'entreprise. Illustrer la réponse.
- 1.3 Vérifier si les valeurs de l'entreprise correspondent aux préoccupations du consommateur « bio ». Justifier la réponse.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT AU SEIN DU DÉPARTEMENT « BIO » (19 points)

L'étude a confirmé l'opportunité de créer la nouvelle gamme de biscuits. Monsieur TARQUET prévoit la création d'un département « bio » pour en assurer le développement. Il a déjà procédé au recrutement de deux commerciaux qui auront pour mission la promotion de cette nouvelle gamme de biscuits. Le recrutement d'un(e) assistant(e) qualité est apparu nécessaire. Pour cela, une fiche de fonction a été établie (**annexe 3**) et une note a été préparée par le directeur (**annexe 4**). Enfin, pour faciliter l'intégration des nouveaux salariés, le livret d'accueil a été édité (**annexe 5**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 3, 4 et 5**,

- 2.1 Distinguer les notions de qualification et de compétence.
- 2.2 Identifier les qualifications et les compétences liées au poste d'assistant(e) qualité dans la biscuiterie.
- 2.3 Repérer les informations du livret d'accueil qui devront être actualisées à l'occasion de ce recrutement.
- 2.4 Démontrer l'utilité de ce livret pour le salarié et l'entreprise et proposer d'autres modalités d'accueil des nouveaux salariés.

DOSSIER 3 – RELATION AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX (22 points)

La création du département « bio » va entraîner une réorganisation des activités de production. Monsieur JOLY, récemment élu délégué du personnel, a recueilli, de manière informelle, l'avis des salariés sur cette réorganisation. Les remarques des salariés lui ont servi de base de réflexion pour préparer le premier entretien avec la direction de l'entreprise (**annexe 6**).

Travail à faire :

À partir de vos connaissances et de l'**annexe 6**,

- 3.1** Caractériser le type de communication entre le délégué du personnel et le directeur et l'enjeu de chacun des acteurs. Justifier.
- 3.2** Identifier et caractériser les arguments avancés par Monsieur TARQUET pour retarder l'augmentation des salaires. Justifier la réponse.
- 3.3** Repérer les procédés de l'écoute active utilisés par Monsieur TARQUET. Illustrer par des exemples issus du dialogue.
- 3.4** Citer les moyens de communication que le délégué du personnel peut utiliser pour recueillir les remarques des salariés. Justifier en montrant leurs avantages et leurs inconvénients.

DOSSIER 4 – PRÉPARATION DU PLAN DE FORMATION (15 points)

La réorganisation des activités de production nécessite de préparer des actions de formation.

Monsieur TARQUET a réuni l'équipe de direction (**annexe 7**). L'objectif de cette réunion est de déterminer les actions de formation prioritaires, leurs modalités et leurs conséquences sur le compte de résultat (**annexe 8**).

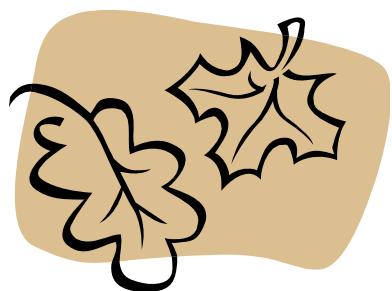
Pour gérer les salariés concernés par les actions de formation et contacter les organismes partenaires, Madame MORIN, directrice des ressources humaines, souhaite interroger la base de données « Formation » (**annexes 9 et 10**).

Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 7 à 10**,

- 4.1** Identifier les effets des décisions de mise en œuvre des actions de formation sur les postes du compte de résultat de l'entreprise.
- 4.2** Madame MORIN souhaite savoir si un salarié peut suivre plusieurs sessions d'une même formation. Indiquer si la base de données « Formation » le lui permet. Justifier la réponse.
- 4.3** Préciser les informations que la requête suivante permet d'obtenir :
SELECT matricule, nom, prenom
FROM Formation, Session, Participer, Salarie
WHERE Participer.sessionSuivie = Session.numero
AND Salarie.matricule = Participer.salarieQuiParticipe
AND Session.formationDelivree = Formation.numero
AND Formation.intitule = "Nettoyage chaîne production bio"
- 4.4** Écrire la requête permettant de connaître la liste des organismes qui proposent la formation « Nettoyage chaîne production bio » et qui permettra de les contacter par courrier.

Extrait de la page d'accueil du site Internet de la Biscuiterie de Galerne



La Biscuiterie de Galerne



NOTRE IDENTITÉ

Une histoire familiale

En 1954, Pierre et Jeanne TARQUET fondent la Biscuiterie de Galerne. D'abord distribués sur les marchés et foires locaux, les biscuits de Galerne font leur entrée en grandes et moyennes surfaces en 1988.

Une entreprise régionale

La Biscuiterie de Galerne a évolué tout en préservant le caractère d'une fabrication régionale. Implantée au creux de la Bourgogne, la Biscuiterie de Galerne perpétue les recettes familiales traditionnelles.

Gérard TARQUET, petit-fils du fondateur, continue et développe l'activité avec de fortes convictions : offrir à ses clients des produits de qualité dans le respect des traditions.



NOS ENGAGEMENTS

Des produits du terroir

Nous ne sélectionnons pour notre production que des matières premières de qualité provenant essentiellement de notre région dans le respect de nos engagements en termes de développement durable.

Une surveillance de nos produits

Nous effectuons régulièrement des autocontrôles qualité à chaque stade de fabrication et nous vérifions en permanence la traçabilité de nos produits.

Un impact modéré sur l'environnement

Nous sommes engagés dans un programme de recyclage et de valorisation des déchets, de réduction des composants d'emballage et de gestion de l'eau.

Des biscuits pour tous les goûts

Le goût est notre priorité. Des clients testent régulièrement la saveur de nos produits. Notre gamme diversifiée garantit la satisfaction de chacun.

Des prix modérés

La Biscuiterie de Galerne met tout en œuvre pour proposer des produits à des prix modérés accessibles à tous les budgets.

Des actions solidaires

Nous soutenons une association locale qui propose des actions d'animation auprès des maisons de retraite.

Le portrait des consommateurs « bio » français

[...]

D'après les résultats d'une nouvelle enquête de l'Agence « bio », le chiffre d'affaires du marché alimentaire « bio » a progressé d'1,55 milliard d'euros en quatre ans pour atteindre 3,75 milliards d'euros en 2011. Les produits « bio » tendent à s'imposer davantage dans les assiettes des français.

Les Français pensent qu'il faut développer l'agriculture « bio » et 76 % considèrent qu'il s'agit d'une solution d'avenir face aux problèmes environnementaux. Ils privilégient les produits de proximité et les producteurs locaux identifiés.

En effet, près de 40% des Français ont consommé un produit « bio » au moins une fois par mois en 2011.

Les Français s'accordent à dire, à 90 %, que les produits « bio » sont plus naturels car cultivés sans produits chimiques et 89 % qu'ils contribuent à préserver l'environnement. Les produits biologiques s'inscrivent parfaitement dans leur volonté de privilégier des produits respectueux de l'environnement et/ou du développement durable.

Dans le trio de tête des raisons de consommation les plus citées par les consommateurs-acheteurs, figurent : à 94 % « pour préserver ma santé » ; à 92 % « pour la qualité et le goût des produits » ; à 89 % « pour être certain que les produits soient sains ».

Résistants aux pressions sur le pouvoir d'achat et à l'ambiance de crise économique, les produits « bio » confirment leur ancrage dans les habitudes de consommation des Français : 78 % des acheteurs-consommateurs de produits « bio » déclarent même avoir l'intention de maintenir, voire d'augmenter leurs achats de produits « bio » dans les 6 mois suivant l'enquête (novembre 2011).

Les consommateurs de produits biologiques sont toujours près de la moitié à considérer qu'il est normal de payer plus cher des produits « bio ». Le différentiel de prix acceptable s'élève en moyenne à 13 % par rapport aux mêmes produits non « bio ».

Les consommateurs « bio » sont fidèles et adoptent de plus en plus facilement un mode de consommation totalement « bio ».

D'après <http://www.agencebio.org>

Fiche de description de fonction

<u>La Biscuiterie de Galerne</u>	Fonctions : Assister le directeur qualité dans ses missions liées à la sécurité alimentaire et au respect de la réglementation
Service : Qualité	Positionnement dans l'organigramme : L'assistant qualité est placé sous la responsabilité du directeur du service qualité
Poste : Assistant(e) qualité	
Missions : <ul style="list-style-type: none">• Assurer une veille juridique• Mettre en œuvre les outils pour le maintien de la qualité• Préparer les actions qualité (audits)• Coordonner les démarches hygiène, sécurité et environnement• Assurer les formations auprès du personnel	

Note de Monsieur TARQUET

<p>Mes consignes pour le recrutement de l'assistant(e) qualité :</p> <p>Il est préférable que notre futur(e) assistant(e) qualité ait déjà travaillé dans le secteur de l'industrie agroalimentaire (1 ou 2 ans d'expérience).</p> <p>Des aptitudes à la communication et à la gestion de groupe semblent indispensables pour l'animation des formations.</p> <p>Une habilitation est nécessaire pour la réalisation d'audits.</p> <p>Une bonne connaissance des outils bureautiques et des logiciels de gestion de production est souhaitable.</p> <p>Il (elle) sera titulaire d'un Bac + 2.</p>

Sommaire du livret d'accueil des nouveaux salariés

LIVRET D'ACCUEIL Version 3.11	
SOMMAIRE	
Bienvenue – Éditorial de Monsieur TARQUET	1
I. Notre entreprise	2
La présentation de la Biscuiterie de Galerne	3
L'organigramme de l'entreprise	4
Les conditions d'accès	5
Le plan du site (bureaux et usines)	7
Les horaires par département	8
Les principales règles de sécurité et d'hygiène à respecter	9
La présentation des postes de travail	10
II. Les services à votre disposition	11
Restauration	12
Parking	13
Salle de pause	14
III. Le bon numéro	15
Les coordonnées des différents départements	16
Les coordonnées et permanences de la médecine du travail	18
IV. Pour vous :	19
Notre politique de formation et de promotion interne	20
Les avantages sociaux	22

**Extrait de l'entretien entre Monsieur TARQUET (directeur général)
et Monsieur JOLY (délégué du personnel)**

L'entretien se déroule dans le bureau de Monsieur TARQUET. Monsieur TARQUET fait entrer Monsieur JOLY dans son bureau.

Monsieur TARQUET : Bonjour, je vous félicite pour votre élection en tant que délégué du personnel. Ce premier contact est le début d'une collaboration que j'espère constructive. M. MONNIER, second délégué élu, ne pourra pas être présent aujourd'hui et s'en excuse.

Monsieur JOLY (*calmement*) : Merci, Monsieur le directeur, je ne doute pas que l'intérêt des salariés soit votre priorité.

Monsieur TARQUET : Je crois savoir que vous avez enquêté auprès de vos collègues. C'est tout à votre honneur et il est normal que vous mesuriez l'ambiance de travail. Que ressort-il de cette enquête ? Je vous écoute...

Monsieur JOLY : J'ai un certain nombre de revendications, Monsieur le directeur. D'une manière générale, mes collègues appréhendent la réorganisation liée au passage au « bio ».

Monsieur TARQUET : C'est-à-dire ? Pouvez-vous préciser ?

Monsieur JOLY : Il va y avoir des changements significatifs avec l'arrivée des produits biologiques et... (*Monsieur JOLY devient hésitant et Monsieur TARQUET reste silencieux*)... il y a par exemple des interrogations sur les conséquences en termes de méthodes de travail sur les chaînes de fabrication.

Monsieur TARQUET : Je comprends les inquiétudes, Monsieur JOLY, et je vous assure que je me mets à la place de vos collègues en cette période de mutation. Mais je tiens à vous informer que, concernant les méthodes de travail sur les chaînes de fabrication, des actions de formation sont prévues dans les plus brefs délais. Y a-t-il d'autres points ?

Monsieur JOLY : Oui, Monsieur le directeur. Concernant l'aménagement du temps de travail...

Monsieur TARQUET : L'aménagement du temps de travail ?

Monsieur JOLY : En fait, mes collègues ont tenu à ce que je vous rappelle que vous vous étiez engagé, il y a quelques mois, à assouplir les horaires en début et en fin de journée.

Monsieur TARQUET : Si j'ai bien compris, vous faites référence à la réunion du 12 mars dernier où la question des horaires variables a été abordée et vous me demandez de proposer une formule.

Monsieur JOLY : C'est cela.

Monsieur TARQUET (*un peu agacé*) : Attention à ne pas écouter tous les sons de cloche ! Je ne me suis jamais engagé à assouplir les horaires. Nous avons effectivement évoqué cette possibilité lors de cette réunion, mais il s'agit de pistes et j'avais bien précisé qu'il fallait attendre la mise en place définitive de notre offre de produits biologiques pour éventuellement réfléchir à la question. Y a-t-il encore d'autres revendications ?

Monsieur JOLY (*hésitant*) : Euh... oui. Les salaires.

Monsieur TARQUET (*énervé*) : Ah ! Les salaires !

Monsieur JOLY : Les salaires stagnent depuis 5 ans alors que le chiffre d'affaires de l'entreprise a augmenté de 10 % en 2012. Mes collègues sont mécontents, surtout qu'ils vont devoir faire face à tous ces changements.

Monsieur TARQUET : Écoutez, Monsieur JOLY. Je vous signale que dans notre secteur d'activité la concurrence est rude. L'entreprise leader sur le marché s'est déjà lancée dans le « bio » et si nous ne le faisons pas maintenant nous mettrons la clef sous la porte comme beaucoup d'entreprises du secteur depuis quelques années. Je vous rappelle également qu'une de nos priorités est de maintenir la bonne image de marque de la biscuiterie et cette mise en place du « bio » va y contribuer. Vous comprendrez donc que nous ne pouvons pas nous engager tout de suite dans une négociation salariale.

Monsieur JOLY : Je comprends, mais la situation n'est pas tenable pour les salariés, leur pouvoir d'achat diminue. Nous sommes conscients que de lourds investissements sont nécessaires pour le projet « bio » mais les salaires devraient pouvoir progresser. Nous sommes prêts à négocier avec vous.

Monsieur TARQUET : Oui, je comprends et si je pouvais faire tout de suite un geste, ne doutez pas que je le ferais. Mais, soyez réaliste, Monsieur JOLY. Vous savez bien que mon souci est avant tout de maintenir les emplois. Je ne peux augmenter les salaires avant de recueillir les effets positifs du « bio ». Patience, Monsieur JOLY, patience. Je ne peux pas prendre ce risque là car j'ai de lourdes responsabilités.

Monsieur JOLY : Bien, reste le problème plus technique des badges de sécurité. 20 % des badges ne fonctionnent plus.

Monsieur TARQUET : 20 % ?

Monsieur JOLY : Oui, il faudrait passer une commande le plus rapidement possible.

Monsieur TARQUET : J'avertirai les services techniques. Encore des remarques ?

Monsieur JOLY : Non.

Monsieur TARQUET : Bien, si je résume, vous demandez d'être rassurés concernant les méthodes de travail et je vous ai annoncé la mise en place d'actions de formation. Ensuite, vous demandez un assouplissement des horaires de travail et une augmentation des salaires. Sur ces deux points là, je vous demande d'informer vos collègues qu'il faut attendre la mise en place définitive de la gamme « bio ». Je n'ai rien oublié ?

Monsieur JOLY : Non.

Monsieur TARQUET : Alors, à bientôt, Monsieur JOLY.
Il se lève pour montrer que l'entretien est terminé.

Monsieur JOLY : Au revoir, Monsieur le directeur.

Extrait du compte rendu de la réunion de préparation du plan de formation

Date de la réunion : 5 décembre 2012

Présents :

Monsieur TARQUET, directeur général

Monsieur DILAL, directeur qualité

Madame MORIN, directrice des ressources humaines

Monsieur ANGORT, directeur financier

Absents : Néant

La réunion débute à 9 h 05.

Monsieur TARQUET rappelle l'ordre du jour de la réunion : préparation du plan de formation de l'année 2013 pour proposition aux représentants du personnel.

Monsieur TARQUET indique l'importance cette année du plan de formation qui devra tenir compte du lancement de la production de produits « bio ». Le développement de la nouvelle activité devrait permettre à la biscuiterie d'augmenter ses ventes de 10 % dès 2013.

Monsieur DILAL soulève la nécessité de former le plus rapidement possible les ouvriers chargés du nettoyage des chaînes de production. En effet, puisque les produits « bio » et non « bio » peuvent être fabriqués sur la même chaîne de production, un nettoyage rigoureux respectant un ensemble de procédures s'impose ; c'est une des obligations essentielles à respecter dans le cadre de la certification « bio ». Aujourd'hui, quelques ouvriers seulement sont qualifiés pour ce nettoyage, ce qui pourrait entraîner des ruptures de production en cas d'indisponibilité. Le risque de ne pas honorer les commandes ou de perdre la certification est trop élevé. Décision est prise d'inscrire en priorité dans le plan de formation l'action « Nettoyage chaînes de production bio ».

Madame MORIN mentionne que d'autres formations sont indispensables pour le respect des contraintes réglementaires (certification de sauveteur secouriste du travail par exemple), et que les efforts engagés pour développer les compétences de nos collaborateurs doivent perdurer, c'est un facteur de motivation important.

Monsieur ANGORT signale que le budget formation pour 2013 correspond déjà à l'obligation légale de participation à l'effort de formation et que les investissements déjà engagés pour le lancement de la nouvelle gamme ne permettent pas son augmentation. De plus, en cas de formation des salariés nous sommes obligés de faire appel à des intérimaires pour ne pas interrompre la production.

Monsieur DILAL précise que certaines formations peuvent être réalisées en interne par son service ce qui limite les coûts (pas de facturation de prestataires formateurs, pas de frais de déplacement et d'hébergement) mais des achats de fournitures sont à prévoir. Il souligne l'importance des formations à la qualité qui permettent de pérenniser l'image de l'entreprise et d'influencer le montant des ventes.

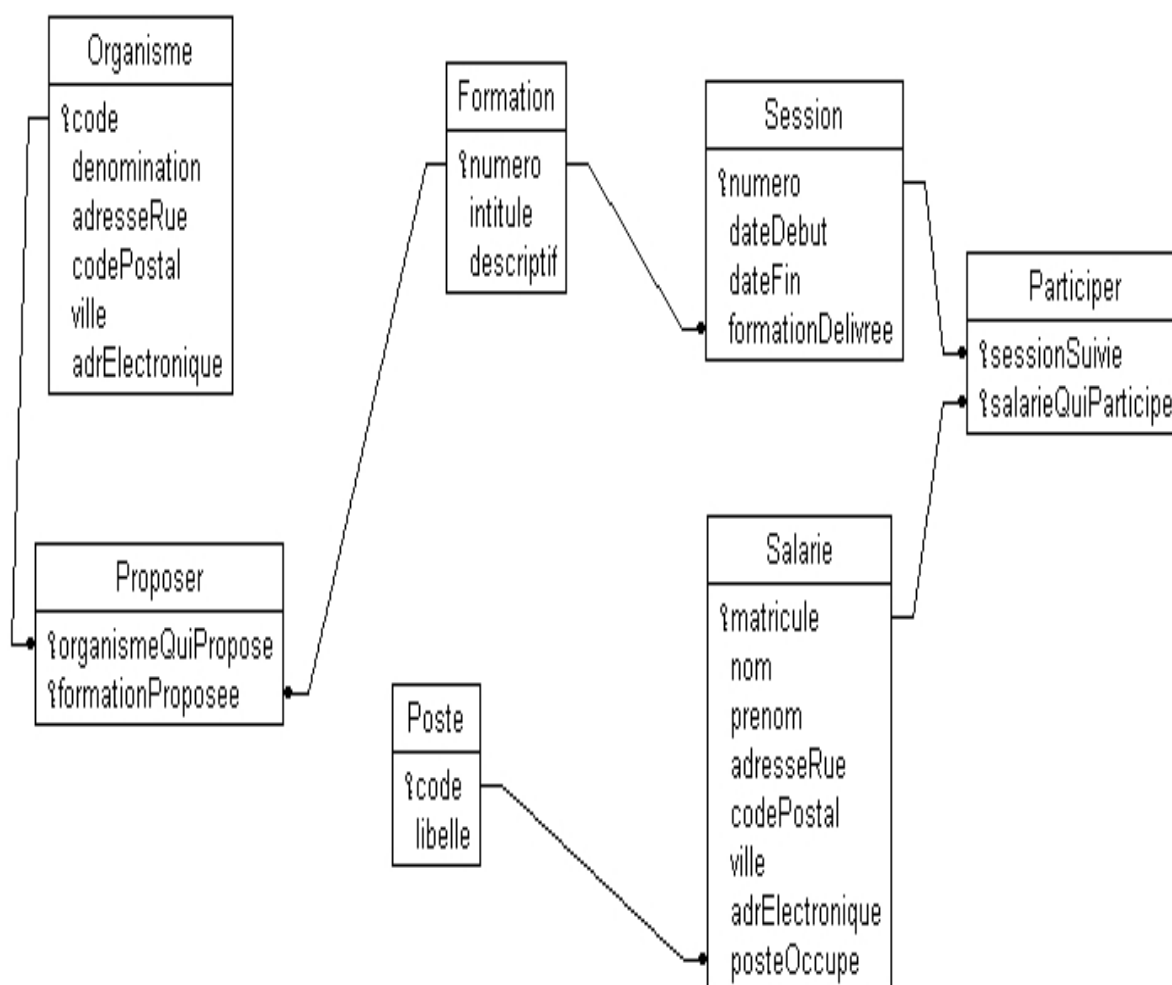
[....]

La réunion se termine à 11 h 15.

Présentation schématique du modèle de compte de résultat

Compte de résultat	
Charges	Produits
Charges d'exploitation <ul style="list-style-type: none">• Achats de marchandises• Achats de matières premières et autres approvisionnements• Autres achats et charges externes• Impôts et taxes• Charges de personnel• Dotations aux amortissements• ...	Produits d'exploitation <ul style="list-style-type: none">• Ventes de marchandises• Ventes de produits finis• ...
Charges financières <ul style="list-style-type: none">• Charges d'intérêts• ...	Produits financiers <ul style="list-style-type: none">• Revenus des prêts• Revenus des titres• ...
Charges exceptionnelles <ul style="list-style-type: none">• Sur opérations de gestion• ...	Produits exceptionnels <ul style="list-style-type: none">• Sur opérations de gestion• ...
Participation des salariés aux résultats	
Impôts sur les bénéfices	

Extrait du schéma de la base de données « Formation »



MÉMENTO DU LANGAGE SQL

Baccalauréat STG CGRH

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