

Épreuve : OGRH

Bac blanc 2016

Filière SG/ OGRH

Durée de l'épreuve : 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

SOCIÉTÉ INFORMATIQUE SPÉCIALISÉE

Société Informatique Spécialisée est une société Djiboutienne de services informatiques spécialisée dans les systèmes et les réseaux informatiques depuis 2000. Son siège social est situé sur l'avenue Brazzaville. Elle emploie une trentaine de salariés et comprend trois services : service commercial, service informatique et administration de serveurs & réseaux, service du personnel.

La société offre à ses clients un large panel de prestations : maintenance informatique, supervision, assistance informatique et administration de serveurs, sécurité informatique, messagerie collaborative, migration de serveurs, installation de solutions telles que réseau Wifi, onduleurs électriques, parfeu applicatif, filtrage de contenu Internet, anti spam, sauvegarde en locale et à distance.

L'activité de l'entreprise est très complexe. Les compétences sont donc naturellement devenues la préoccupation fondamentale de la direction. En effet, son savoir-faire lui a permis d'obtenir de nombreuses commandes de la part de toutes les organisations du pays.

Pour maximiser sa performance, la direction met en place un plan d'action qui consiste à garder, promouvoir et fidéliser ses salariés.

RADWAN ADEN, le directeur, est conscient que le développement de ces compétences repose sur la nécessité de motiver ses salariés pour les conserver durablement et préserver ainsi le savoir-faire de l'entreprise.

Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Identification des difficultés de fidélisation du personnel
2. Fidélisation des salariés et performance
3. Intégration des nouveaux salariés
4. Analyse d'une situation de communication

Annexes

Annexe 1 Extrait de la réunion du 1er Mars 2016

Annexe 2 Fidéliser les salariés : un facteur de performance de l'entreprise

Annexe 3 Fiche métier : Technicien de maintenance en informatique

Annexe 4 Message à analyser

DOSSIER 1 Identification des difficultés de fidélisations du personnel (50 points)

RADWAN ADEN doit faire face au départ imminent de deux techniciens en maintenance informatique. Cette fuite de compétences est préjudiciable à l'entreprise, d'autant qu'il est difficile de recruter ce profil particulier. Il souhaite donc réfléchir aux différentes possibilités à mettre en œuvre pour fidéliser les salariés.

Il a réuni les responsables de ses services pour aborder ce sujet (annexe 1).

Travail à faire :

À l'aide de l'annexe 1 et de vos connaissances :

- 1.1** Qualifier le type de la réunion du 1er mars 2016. Justifier la réponse.
- 1.2** Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.
- 1.3** Caractériser le conflit qui oppose TAREK SAMIR à OMAR NACER à la fin de la réunion. Justifier la réponse.
- 1.4** Proposer le mode de résolution du conflit que peut utiliser RADWAN ADEN. Justifier la proposition.

DOSSIER 2 La fidélisation des salariés et performance

RADWAN ADEN après ses rencontres avec les responsables des services (annexe 2) et les délégués du personnel, décide de mettre en place une des solutions évoquées lors de ces réunions: d'une part, la prise en charge d'une partie des frais de transport et d'autre part, le versement d'une prime progressive attribuée aux salariés à partir d'un an d'ancienneté en fonction du type de poste.

Travail à faire :

À l'aide de l'annexe 2 et de vos connaissances :

- 2.1** Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés.
- 2.2** Proposer les autres modalités de fidélisation du personnel que RADWAN ADEN pourrait envisager à l'avenir.
- 2.3** Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par RADWAN ADEN.
- 2.4** Citer les enjeux de la fidélisation des salariés pour la société et pour les salariés.

DOSSIER 3 Intégration des nouveaux salariés (25 points)

RADWAN ADEN envisage à présent de développer le deuxième axe de son plan d'action. Une de ses priorités sera d'acquérir les compétences qui lui font défaut depuis la démission de ses deux techniciens de maintenance en informatique (annexe 3). Il décide donc de recruter. La stabilité des équipes étant un atout essentiel pour assurer la qualité attendue par les clients, il souhaite particulièrement réussir l'intégration de ces nouveaux salariés au sein de l'entreprise et de leur équipe.

Travail à faire :

À l'aide de l'annexe 3 et de vos connaissances :

- 3.1 Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.
- 3.2 Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.
- 3.3 Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.
- 3.4 Identifier les enjeux de l'intégration tant pour la société que pour les nouveaux salariés.
- 3.5 Indiquer les moyens que RADWAN ADEN peut mettre en place pour assurer cette intégration.

DOSSIER 4 Analyse d'une situation de communication (20 points)

La direction a décidé d'organiser une cérémonie à l'occasion de la remise des médailles d'honneur du travail 2016 pour les anciens salariés.

Un projet de note (annexe 4) à l'attention de l'ensemble du personnel a été élaboré.

Travail à faire :

- 4.1 Analyser cette communication en utilisant le vocabulaire approprié.
- 4.2 Quels sont les ressorts de l'influence utilisés en direction des salariés dans ce message ? Justifier la réponse par des exemples extraits de la note.
- 4.3 Le mode de diffusion de cette invitation au personnel est-il cohérent avec les objectifs du message ? Justifier la réponse.
- 4.4 Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et les salariés ?

ANNEXE 1 : Extrait de la réunion du 1^{er} mars 2016

Présents :

RADWAN ADEN, directeur
WIFI

OMAR NACER, responsable commercial

TAREK SAMIR, assistant informatique, administrateur de serveurs et responsable réseau

SAID ALI, responsable personnel

Excusé :

ASSOD MOHAMED, responsable installations

RADWAN ADEN : Deux personnes ont quitté notre société depuis début janvier. Cela faisait un certain nombre d'années qu'ils travaillaient avec nous. L'un d'eux, Monsieur LIBAN, était particulièrement apprécié dans son équipe. Nous avons eu des difficultés pour les remplacer. Je pense qu'il va falloir réagir et mettre en place une véritable politique de fidélisation, n'est-ce pas SAID ?

SAID ALI : Effectivement, il nous a fallu deux mois pour trouver les personnes compétentes. Les salariés sont partis principalement pour une meilleure rémunération.

RADWAN ADEN : Nous voudrions voir avec vous aujourd'hui quelle politique de rémunération nous pourrions mettre en place.

TAREK SAMIR : Personnellement, je pense qu'il faut opter pour une solution qui concernerait l'ensemble du personnel et non pas pour une politique d'individualisation. Évaluer l'efficacité des techniciens, c'est délicat ! Je pense plutôt à la mise en place de bons de gasoil.

SAID ALI : Nous pouvons aussi envisager un complément qui améliorerait la santé des salariés. Une prise en charge des médicaments serait une solution.

RADWAN ADEN (en regardant les autres participants) : Qu'en pensez-vous ?

TAREK SAMIR : Oui, pourquoi pas...

OMAR NACER : Je ne suis pas d'accord ! Une politique de fidélisation doit passer par l'individualisation. Au service commercial, nous avons besoin de renforcer notre équipe, de la motiver davantage. L'individualisation serait un choix plus pertinent.

TAREK SAMIR (agacé) : Toi, ton service. Y avait longtemps ! Et moi, les techniciens, je les motive comment ?

OMAR NACER (renchérissant) : Si les commerciaux n'interviennent pas pour le dépannage informatique, pas besoin de câbles ! Je te rappelle que mon service a réussi à obtenir le contrat avec la société ZAHRA ...

TAREK SAMIR (lui coupant la parole) : On a tendance à vite oublier que les interventions réalisées respectaient leur cahier des charges ! Tes commerciaux sont efficaces mais les techniciens de dépannage aussi !

OMAR NACER : Ai-je remis en doute la qualité de ton service !

RADWAN ADEN (calmement) : Messieurs, je vous rappelle qu'aucune décision ne sera prise aujourd'hui. Je dois rencontrer les délégués du personnel à ce sujet la semaine prochaine. Je pense toutefois que dans un souci de cohésion, l'ensemble du personnel doit pouvoir bénéficier de ce complément de rémunération. SAID ? TAREK (hésitant) : Je... Je suis d'accord avec vous. [...]

ANNEXE 2 : Fidéliser les salariés : un facteur de performance de l'entreprise

Une politique de fidélisation des salariés vise à mettre en place un environnement qui maintienne durablement l'attachement des salariés envers leur entreprise. La fidélisation du personnel est une problématique actuelle qui concerne tous les secteurs d'activité. La crise financière a des répercussions sur la motivation et la confiance du personnel vis-à-vis de leur entreprise.

Les difficultés financières, les baisses de budgets et les risques de licenciements influent sur le dynamisme et les performances des salariés. Dans un contexte économique fragilisé, les entreprises ont des raisons de rassurer, motiver et conserver leur personnel : il est nécessaire de fidéliser les salariés.

La fidélisation des salariés correspond à l'ensemble des mesures permettant de réduire les départs volontaires des employés. Les salariés peuvent être tentés par de nouvelles opportunités professionnelles et changer d'emploi, mais les employeurs ont un réel intérêt à conserver leurs salariés sur le long terme. Avec une pénurie de main-d'œuvre dans certains secteurs, les entreprises peuvent avoir des difficultés à recruter et à garder du personnel compétent. Fidéliser les salariés constitue donc un véritable enjeu pour les entreprises : le départ de salariés peut avoir de multiples répercussions économiques et sociales (problèmes de recrutement, turn-over élevé, climat social dégradé, baisse de motivation des collaborateurs, etc.).

La fidélisation des salariés représente un facteur déterminant de la performance de l'entreprise, de son attractivité et de sa compétitivité. Les entreprises disposent de plusieurs outils pour conserver leur personnel : rémunération et outils financiers, avantages sociaux, cadre et conditions de travail, climat social, communication interne, formations et possibilités d'évolution de carrière, services au personnel, etc. Des leviers économiques et managériaux existent pour fidéliser les salariés. La stratégie de fidélisation mise en œuvre doit être adaptée à la situation de chaque entreprise (secteur d'activité, environnement, possibilités financières, effectif, attentes des salariés, etc.

<https://www.travailleursante.fr/Enjeux-et-Obligations-RH/Les-thematiques/fideliser-les-salaries-constat-et-chiffres-cles.html>

ANNEXE 3 : Fiche métier : Technicien de maintenance en informatique

Souvent présenté comme la dernière solution possible avant le remplacement d'un logiciel ou d'un ordinateur, le technicien de maintenance informatique a la lourde tâche dans son travail d'assurer :

- ✦ La réparation des pannes informatiques;
- ✦ La résolution des dysfonctionnements d'un logiciel ou d'un ordinateur;
- ✦ La réalisation de diagnostics pour mieux réparer;
- ✦ L'installation de nouveaux équipements informatiques au sein d'une entreprise.

Maintenance informatique / LP

Synonymes du Métier

Assistant(e) technique, technicien(ne) de maintenance en micro-informatique, technicien(ne) support utilisateur

Devenir Technicien de maintenance en informatique : Qualités requises

Capable de résoudre de nombreuses pannes de natures très différentes, le technicien de maintenance en informatique doit nécessairement maîtriser toutes les ficelles de l'informatique avec des connaissances et un savoir-faire techniques irréprochables. Dans un monde où (presque) tout repose sur l'informatique, il doit également être capable de travailler vite et dans l'urgence. Réactivité et efficacité sont donc deux qualités indispensables à tout technicien de maintenance en informatique. En relation avec des clients, pas toujours experts en informatique, le technicien de maintenance en informatique devra souvent faire preuve de patience pour trouver les causes du problème, et de pédagogie pour les expliquer à ses interlocuteurs. Enfin, ce professionnel de l'informatique peut être amené à réaliser d'autres tâches que la simple maintenance. Il se doit donc d'être polyvalent, sans oublier de se tenir informé des dernières évolutions technologiques.

Technicien de maintenance en informatique : carrière / possibilité d'évolution :

Il n'est pas forcément nécessaire de justifier de longues années d'expérience pour pouvoir prétendre exercer le métier de technicien de maintenance en informatique. Une parfaite maîtrise technique de l'informatique suffit généralement pour séduire les recruteurs. Après quelques années à ce poste, le technicien de maintenance en informatique peut espérer évoluer jusqu'au poste de responsable ou gestionnaire d'une salle des machines, ou devenir chef d'exploitation. Une reconversion dans le monde de la formation sera également une opportunité pour celles et ceux qui souhaitent transmettre à d'autres leur savoir informatique.

Salaires brut mensuel d'un débutant : 120 000 FDJ

Devenir Technicien de maintenance en informatique : formation nécessaire

Deux niveaux permettent d'accéder au poste de technicien de maintenance en informatique :

- un Bac professionnel après la 3e comme le Bac pro SEN (Systèmes électroniques numériques) ;
- un diplôme de niveau Bac+2 comme les BTS ou les DUT spécialisés dans l'informatique.

Situation du métier / contexte pour devenir Technicien de maintenance en informatique

Il n'existe plus, aujourd'hui, de sociétés ou d'entreprises qui ne fonctionnent pas sans un ordinateur. La multiplication des ordinateurs dans toutes les sphères de notre société a ainsi décuplé les risques de pannes, et donc augmenté la demande de personnes compétentes pour les résoudre. Que ce soit pour une grande entreprise ou pour des particuliers, le technicien de maintenance en informatique a donc quelques années de travail encore devant lui. Seuls des ordinateurs capables de ne jamais tomber en panne ou de se réparer tous seuls pourraient faire disparaître ce métier.

<http://etudiant.aujourd'hui.fr/etudiant/metiers/fiche-metier/technicien-de-maintenance-en-informatique.html>

ANNEXE 4 : Extrait de la réunion du 1^{er} mars 2016

MESSAGE À ANALYSER
SOCIÉTÉ INFORMATIQUE SPÉCIALISÉE
SERVICE PERSONNEL
NOTE N° 18/2016

8 Mars 2016

A l'attention de
TOUT LE PERSONNEL

Médailles du travail 2016 – Cérémonie du 20 Mars

La direction générale a décidé d'organiser une cérémonie à l'occasion de la remise des médailles d'honneur du travail 2016. Plus qu'élargie, cette cérémonie sera différente des rassemblements habituels dans le sens où c'est un grand événement pour notre organisation.

Elle sera organisée le 20 mars à l'hôtel Kempenski à partir de 12 h 30.

Ce lieu a été retenu pour deux raisons majeures :

La première est de vous rassembler afin de favoriser la présence de tous, et fêter l'événement tous ensemble.

La deuxième raison, réside dans le fait que le lieu est géographiquement et structurellement le plus adapté à la réunion.

En conséquence, nous vous remercions de bien vouloir dès réception nous confirmer votre présence au plus tard le 11 Mars.

Cette cérémonie sera ainsi l'occasion de nous retrouver pour un moment agréable tout ensemble.

Comptant sur votre collaboration,

SAID ALI,
RESPONSABLE DU PERSONNEL