

Proposition de barème sur 140 points

Questions à traiter –Travaux demandés	Barème
DOSSIER 1 : COMMUNICATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL	35 points
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analyser la situation de communication (type, acteurs, Canal, Objectif et enjeux) présentée en annexe 1 2. Citer les différents types de réunion puis préciser quel type de réunion s'agit-il ? 3. Rappeler les différents types des arguments puis identifier l'argument utilisé par Monsieur AHMED durant la réunion. 4. Comment la décision pour l'amélioration des conditions de travail des agents de sécurité a-t-elle été prise ? 	<p>12 pts</p> <p>8pts</p> <p>8pts</p> <p>7pts</p>
DOSSIER 2: GESTION DU PERSONNEL DE L'HÔTEL	40points
<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir les termes suivants : Dossier du personnel et Absence. 2. Indiquer les informations qui doivent figurer dans le dossier du personnel. 3. Rappelez les différents types des absences et expliquer comment les absences imprévues des employés affectent la productivité de l'entreprise. 4. Identifier les principales causes d'un taux d'absentéisme élevé pour l'hôtel. 5. Citer les outils qui peuvent faciliter à l'hôtel l'organisation une bonne gestion des absences. 	<p>10pts</p> <p>8pts</p> <p>10pts</p> <p>6pts</p> <p>6pts</p>
DOSSIER 3 : PLATEFORME COLLABORATIVE DANS L'HÔTEL	35 points
<ol style="list-style-type: none"> 1. Définir ce qu'une plateforme collaborative ? 2. Citer les principaux outils de travail collaboratif. 3. Distinguer le mode de coopération synchrone et asynchrone ? 4. Indiquer les risques auxquels sont exposées les plateformes collaboratives ? 5. Recenser les différentes solutions de protection de la plateforme collaboratives. 	<p>7 pts</p> <p>8 pts</p> <p>8 pts</p> <p>5pts</p> <p>7pts</p>
DOSSIER 4: ACCIDENT DE TRAVAIL DANS L'HÔTEL	30points
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconstituer le calcul des taux d'absentéisme et de rotation en 2024. Commenter les résultats. (Annexe 10) 2. Identifier les risques professionnels de l'hôtel. 3. Déterminer les conséquences des accidents de travail tant pour les salariés et l'entreprise. 4. Proposer des solutions afin de réguler le bien-être et la santé des travailleurs. 	<p>15 pts</p> <p>4 pts</p> <p>6 pts</p> <p>5 pts</p>
TOTAL	140 POINTS

DOSSIER 1 : COMMUNICATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL (35 POINTS)**Travail à faire :**

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

- a. Analyser la situation de communication (type de communication, acteurs, Canal, Objectif et enjeux) présentée en annexe 1(12pts)**

Type de communication	Communication interne (4pts)
Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Monsieur AHMED YOUSOUF (Directeur d'administratif)(1pts) - ALI MOHAMED (Agent de sécurité) (1pts) - KARIM DOUBAD (Agent de sécurité) (1pts) - FOUAD ABDI (Agent de sécurité) (1pts) - FARAH AHMED (Agent de sécurité)(1pts)
canal	Réunion (1pts)
objectif	Améliorer les horaires des agents de sécurité (1pts)
enjeux	Diminuer les risques professionnels dans les d'agent de sécurité (1pts)

1.2 Rappeler les différents types de réunion, puis préciser de quel type de réunion il s'agit ? (8 pts)

Les différents types de réunion sont :

5. Réunions d'information (1,5pts)
6. Réunions d'échange (1,5pts)
7. Réunions de résolution de problème (1,5pts)
8. Réunions de négociation (1,5pts)

Il s'agit d'une **réunion de résolution de problème** (2pts)

- 9. Rappeler les différents types d'arguments puis identifier l'argument utilise par Monsieur AHMED durant la réunion. (8pts)**

Les différents types des arguments sont :

10. Arguments d'autorité (1pts)
11. Arguments de communauté (1pts)
12. Arguments de cadrage 2(1pts)
13. Arguments d'analogie (1pts)

Il s'agit d'un **argument de cadrage** (4pts)

- 14. Expliquer comment la décision d'amélioration des conditions de travail des agents de sécurité a été prise ?(7pts)**

La décision pour l'amélioration des conditions de travail des agents de sécurité a été prise d'une manière **AUTORITAIRE**.(5 pts)

On attend de l'élève à ce qu'il justifie avec les éléments du texte (2pts)

DOSSIER 2: GESTION DU PERSONNEL DE L'HÔTEL (40 POINTS)

1-Définir les termes suivants : Dossier du personnel et Absence. (10pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

Le dossier du personnel est un outil central de la gestion des ressources humaines et permet plus particulièrement de faire un bon suivi personnalisé de chaque membre du personnel. Il est en général conservé de manière confidentielle sous forme papier et sous forme électronique pour l'archivage. (5pts)

L'absentéisme au travail, par définition, décrit la pratique qui consiste pour un salarié de s'absenter fréquemment de son lieu de travail, souvent sans justification valable. (5pts)

2- Indiquer les informations qui doivent figurer dans le dossier du personnel. (8 pts)

Les documents qui doivent contenir le dossier du personnel sont :

- Les diplômes **(1,5pts)**
- La lettre de motivation **(1,5pts)**
- CV **(1pts)**
- Carte d'identité **(1pts)**
- Les absences **(1pts)**
- Les congés **(1pts)**
- Le contrat de travail **(1pts)**

3- Rappelez les différents types des absences et expliquer comment les absences imprévues des employés affectent la productivité de l'entreprise (10pts)

Il existe 2 types d'absences au travail :

- **Les absences justifiées** (absent pour différents motifs : maladie ou maternité, accident du travail, jours fériés, prise de congés ou congés pour événements familiaux (mariage, décès, etc.) (4pts)
- **Les absences injustifiées.** (4pts)

Accepter toute bonne réponse pour les exemples des absences non justifiées

Comment les absences des salariés impacts-ils à la productivité de l'entreprise (2pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

- Lorsqu'un employé est absent, toute son équipe et l'organisation de ses tâches en sont impactées. Si les absences sont imprévues ou de longue durée, elles se ressentiront dans la productivité du département et de l'entreprise et pourront mener à des embauches temporaires coûteuses et chronophages.

4 Identifier les principales causes d'un taux d'absentéisme élevé pour l'hôtel (6 pts).

Les principales causes d'un taux d'absentéisme élevé dans une organisation sont souvent liées à :

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

*** Une qualité insuffisante des conditions de travail** (au sens large) :

Organisation du travail, pénibilité, absence de perspectives professionnelles, mauvais climat social, conciliation difficile entre les temps professionnels et privés.
(2pts)

*** Il peut être aussi soudain et/ou ponctuel** avec un changement d'organisation ou de direction, une difficulté financière ou économique de l'entreprise.

5-Citer les outils qui peuvent faciliter à l'organisation une bonne gestion des absences. (6pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

- Système de pointage (3pts)

- tableau de bord de suivi de l'absentéisme (3pts)

Dossier 3 : PLATEFORME COLLABORATIVE DE L'HÔTEL (35 points)

1. Définir ce qu'une plateforme collaborative ? (7pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

Une plate-forme collaborative est un espace de travail virtuel qui centralise des outils, applications et informations liées à la conduite de projet.

2. Citer les principaux outils de travail collaboratif. (8pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

Les principaux outils de travail collaboratif sont :

- Une suite bureautique intégrant des outils de traitement de texte, de coédition de documents de type Excel / Word et Powerpoint et de sauvegarde de versions en ligne.
- Un Cloud de confiance où stocker vos documents en choisissant les droits d'accès sur plusieurs niveaux.
- Un outil de gestion de projet permettant d'attribuer des tâches et de piloter le projet afin de respecter les délais et le budget.
- Un outil collaboratif de dématérialisation de processus, autrement appelé workflow, afin de schématiser et de simplifier les processus de validation.
- Un service de mail intégré.
- intranet
- Des outils de sondages, questionnaires et enquêtes.
- Un annuaire intégrant un trombinoscope.
- Un calendrier synchronisé et partagé.
- Une messagerie instantanée ainsi qu'un outil de visioconférence.

3. Distinguer le mode de coopération synchrone et asynchrone ? (8pts)

*Avec l'apprentissage asynchrone, les participants peuvent apprendre à leur propre rythme.

Avec l'apprentissage synchrone, les participants bénéficient de feedback immédiat.

4. Indiquer les risques auxquels sont exposées les plateformes collaboratives ? (5pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

- le vol de données
- les pirates informatiques
- les logiciels malveillants
- l'usurpation d'identité
- Des invités indésirables peuvent accéder aux plateformes,
- fuite avec des informations confidentielles.

5. Recenser les différentes solutions de protection des plateformes collaboratives (7pts)

Accepter toutes réponses cohérentes de l'élève

- Le suivi des actions et l'accès à l'historique

- Le verrouillage automatique

- La sécurisation des mots de passe
feu

- L'installation d'antivirus et pare-

DOSSIER 4. ACCIDENTS DE TRAVAIL DANS L'HÔTEL (30POINTS)

1. Reconstituer le calcul des taux d'absentéisme et de rotation en 2024 et commenter-le. (15pts)

(1,5pts) pour chaque formule

Formule : Taux d'absentéisme = Nombre d'heures d'absence/ Nombre d'heures théoriques travaillées *100	(1,5pts)
--	-----------------

Taux d'absentéisme = $67\ 687/853315*100$ (1pts)

= **7,9%** (2,5pts)

Formule : Taux de rotation = Taux d'entrée + taux de sortie / 2	(1,5pts)
--	-----------------

Taux d'entrée = Nbre d'entrées/Nbre des employés : $5/531 = 0,0094$ (1pts)

Taux de sortie = Nbre de sortie/Nbre des employés : $25/531 = 0,0470$ (1pts)

$(0,0094 + 0,0470) : 0,0564$ (1pts)

Taux rotation = $0,0564 / 2 : 0,028$ (2,5pts)

On constate que le **taux d'absentéisme** ne cesse d'augmenter, en 2024 il est de 7,9% comparé à 7,1% en 2023. Ce qui signifie qu'il y'a des salariés absents à cause du mauvais climat social dans la confiserie. Les salariés sont démotivés et leur absence est en croissance. (1,5pts)

Par conséquent, le **taux de rotation** est en baisse. Il y'a des effets positifs : le personnel se renouvelle. Le nombre de recrutement est passé de 3 à 5 en 2023 et le nombre de démission est en chute, il est de 31 à 25 en 2024. (1,5pts)

ANNEXE 11 : à rendre avec la copie

• EXTRAIT DU BILAN SOCIAL DE L'HÔTEL 2024

Indicateurs	2023	2024
Effectif au 1 ^{er} janvier	561	531
Nombre d'heures théoriques de travail	901527	853317
Nombre d'heures d'absence	63999	67687
Taux d'absentéisme	7,1%	<u>7,9%</u> (2,5 pts)
Nombre de recrutements	3	5
Nombre de démissions	31	10
Nombre de licenciements	2	15
Taux de rotation	0,032	<u>0,028</u> (2,5 pts)

2. Identifier les risques professionnels de l'hôtel. 4pts

Il s'agit des risques professionnels liés aux accidents de travail de l'entreprise. Les salariés sont exposés à des conditions pénibles, ils travaillent sous pression. Les commandes se multiplient et les erreurs surviennent constamment. Ces mauvaises conditions de travail engendrent des multiples accidents de travail graves ce qui démotivent les salariés.

3. Déterminer les conséquences des accidents de travail tant pour les agents de sécurité et l'hôtel. 6pts

Accepter toute proposition pertinente 6)

Les conséquences des accidents de travail sur les agents de sécurité	Les conséquences des accidents de travail sur l'hôtel :
<ul style="list-style-type: none">• Démotivation des salariés• Baisse de la productivité• Baisse de la performance• Tension entre les salariés• Taux d'absentéisme élevé• Risque de démission• Désengagement des salariés• La marque employeur dévalue	<ul style="list-style-type: none">• Entraîne des indemnités à l'employeur• Perte financière pour l'employeur• Diminution de la productivité• Perte de l'image de l'entreprise• Baisse de la performance

4. Proposer des solutions afin de réguler le bien-être et la santé des travailleurs. 5pts

Accepter toute proposition pertinente

On attend au moins six mesures (1pts *5=5pts)

L'amélioration du climat social passe donc par :

- Acheter de nouveaux équipements de sécurité
- L'instauration d'indicateurs RH
- La mise en place d'un baromètre social
- Une attention particulière au dialogue social et à la communication interne
- L'amélioration de la qualité de vie au travail
- Réunir les acteurs dans un esprit coopératif et participatif
- L'amélioration des conditions de travail
- Proposer un environnement de travail agréable (espace de repos, sécurité au travail...etc)
- Valoriser le travail des collaborateurs
- Favoriser les relations sociales
- Tenir un registre des accidents de travail
- Proposer des formations aux salariés
- Favoriser le recrutement dans l'entreprise