

*Baccalauréat STG*  
*Sciences et technologies de la gestion*

---

Document d'accompagnement  
de l'épreuve de spécialité  
en communication et  
gestion des ressources humaines

*- Partie pratique -*

*1 Juin 2006*

---

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>DEFINITION DE LA PARTIE PRATIQUE DE L'ÉPREUVE DE SPECIALITE</b>	<b>4</b>
<b>L'ÉTUDE</b>	<b>5</b>
<b>I – La réglementation</b>	<b>5</b>
Définition de l'étude	5
Critères d'évaluation	5
<b>II – Le dossier</b>	<b>5</b>
Définition du dossier	5
La fiche de travail synthétique	6
Un exemple de dossier : « L'intégration des salariés »	12
<b>III Quelle démarche d'élaboration de l'étude ?</b>	<b>21</b>
Définition et choix des sujets d'études.	21
Le rôle du professeur	23
Annexe 1 - La recherche d'information dans le programme d'information et communication de 1 <sup>ère</sup> .	26
Annexe 2 – Tableau d'analyse des documents, écrits et audiovisuels (Exemple emprunté à la spécialité Mercatique)	28
<b>LE PROJET</b>	<b>29</b>
<b>I – La réglementation</b>	<b>29</b>
Définition du projet	29
Critères d'évaluation	29
<b>II – Le dossier</b>	<b>30</b>
Définition du dossier	30
La fiche de travail synthétique	30
<b>III Quelle démarche d'élaboration du projet ?</b>	<b>37</b>
Les caractéristiques du projet	37
Le choix du projet	38
Le rôle du professeur	39
<b>Société ARCHIBAL</b>	<b>41</b>
Le contexte	41
Annexe 1 – Organigramme actualisé remis par la direction	42
Annexe 2 - extrait du site Internet	43
Idées de PROJETS	45
<b>Société ARCHIBAL - Remplacement d'un assistant</b>	<b>46</b>
Annexe 1	47
Annexe 2	48
Guide pour le professeur	49
<b>Société ARCHIBAL - Amélioration de l'archivage</b>	<b>50</b>
Annexe	50
Guide pour le professeur	51
<b>Société de conseil NOVINDUS</b>	<b>53</b>
Le contexte	53
Annexe 1 – Organigramme de l'entreprise	54
Annexe 2 - Convention collective	54
Annexe 3 – L'avantage concurrentiel de Novendus : Une expertise de haut niveau	54

Démarches et réalisations pouvant être attendues des élèves	56
<b>LIBERTY COUNTRY CLUB</b>	<b>57</b>
Le contexte	57
Annexe 1	59
Annexe 2	60
Guide pour le professeur	62
<b>Association « LOISIRS JEUNES - LJ »</b>	<b>63</b>
Le contexte	63
Annexe 1 - Présentation de l'association	64
Annexe 2 – Montant des cotisations	65
Annexe 3 – Indications relatives à la journée des associations	66
Guide pour le professeur	67
<b>SARL ELECTRO PRADO</b>	<b>68</b>
Le contexte	68
Annexe 1 - Fiche d'identité de la société ELECTRO PRADO	69
Annexe 2 - L'accueil des clients	70
Annexe 3 - Le site internet	70
Annexe 4 – Le traitement des commandes de pièces détachées provenant des particuliers	73
Guide pour le professeur	75

# Introduction

**L'épreuve de spécialité est définie par la note de service n°2006-31 du 24-2-2006 publiée au BOEN n°10 du 9 mars 2006**

## **Épreuve écrite et pratique**

**Coefficient total de l'épreuve : 12**

L'enseignement de spécialité est caractérisé par un ensemble de connaissances et de méthodes, associées à des pratiques dont la maîtrise doit être évaluée à travers une épreuve nécessitant des modalités différenciées, l'une écrite, l'autre pratique.

### ***Programme de l'épreuve de spécialité***

Pour les spécialités « Communication et gestion des ressources humaines » et « Mercatique », l'épreuve porte sur le programme correspondant de la spécialité de la classe terminale et sur les programmes d'« Information et Communication » et d'« Information et Gestion » de la spécialité « Communication » en classe de première.

Pour les spécialités « Comptabilité et finance d'entreprise » et « Gestion des systèmes d'information », l'épreuve porte sur le programme correspondant de la spécialité de la classe terminale et sur les programmes d'« Information et Communication » et d'« Information et Gestion » de la spécialité « Gestion » de la classe de première.

### ***Structure de l'épreuve de spécialité***

L'épreuve de spécialité comporte deux parties : une partie écrite et une partie pratique.

La partie écrite permet d'évaluer les connaissances du candidat et son aptitude à résoudre un problème, en proposant des solutions pertinentes et argumentées et à mobiliser les méthodes et les techniques appropriées.

La partie pratique prend appui sur une étude et sur un projet réalisés dans l'établissement de formation au cours de l'année de terminale.

Elle permet d'évaluer les capacités du candidat à mettre en œuvre les démarches et les outils propres à la spécialité, à maîtriser les technologies de l'information et de la communication, à communiquer et à argumenter.

La note de l'épreuve de spécialité résulte des notes obtenues à chacune des deux parties, affectées de leurs coefficients respectifs. Elle est ramenée à une note sur 20 en points entiers.

# Définition de la partie pratique de l'épreuve de spécialité

(Extraits de la note de service)

**Durée : 45 minutes**

**Coefficient de la partie pratique : 5**

**La partie pratique de l'épreuve de spécialité** « prend appui sur l'étude et sur le projet réalisés par le candidat au cours de l'année de terminale. Elle intègre l'usage des technologies de l'information et de la communication.

Elle nécessite la mobilisation des capacités d'expression, d'argumentation et de communication. »

[...]

La partie pratique de l'épreuve de spécialité est évaluée se déroule en deux phases :

*Première phase* : présentation de l'étude et du projet (durée 15 minutes).

Le candidat présente l'étude puis le projet. Il expose les objectifs poursuivis, la démarche utilisée et les résultats obtenus en recourant autant que de besoin aux technologies de l'information et de la communication. Il précise pour le projet, sa contribution personnelle dans la production réalisée.

*Deuxième phase* : démonstration pratique et entretien avec le jury (durée 30 minutes).

Le candidat répond aux questions en vue d'expliciter les résultats présentés, justifier la démarche suivie, les méthodes et les outils sollicités. Il met en œuvre les technologies utilisées et répond aux sollicitations du jury.

Les choix du sujet de l'étude et du thème du projet ne sont pas évalués en tant que tels.

Les dossiers ne font pas l'objet d'une notation spécifique.

# L'étude

## I – La réglementation

(Extraits de la note de service)

### Définition de l'étude

L'étude est un travail de recherche et d'exploitation d'informations sur un sujet, à partir de ressources documentaires disponibles et/ou directement produites à partir de l'observation d'une ou plusieurs organisations ou de situations réelles.

Elle vise à sélectionner au regard du sujet, des informations pertinentes, à les analyser et à effectuer une synthèse rédigée dégageant les conclusions de l'étude.

Le sujet est choisi par l'élève, avec le conseil et sous l'autorité du professeur, à partir de thèmes nationaux publiés au BO et renouvelés périodiquement (des thèmes distincts sont proposés pour chacune des spécialités du baccalauréat « Sciences et technologies de la gestion »).

L'étude est un travail personnel de l'élève, réalisé sous l'autorité de son professeur de spécialité.

La durée indicative de réalisation d'une étude pendant les séances de travaux dirigés, est de 12 heures.

### Critères d'évaluation

L'évaluation prend en compte les critères suivants :

#### *Concernant l'étude :*

- la rigueur de la démarche de recherche et de validation de l'information collectée ;
- la pertinence des documents retenus ;
- la qualité des analyses effectuées et des conclusions présentées.

#### *Concernant l'usage des technologies de l'information et de la communication :*

- la pertinence des technologies mobilisées ;
- la prise en compte des contraintes liées à l'environnement technologique ;
- l'usage approprié des fonctionnalités sollicitées ;
- le contrôle de la qualité des résultats présentés.

#### *Concernant la communication orale :*

- la structuration de l'exposé ;
- la qualité de l'argumentation ;
- la qualité de l'expression.

## II – Le dossier

### Définition du dossier

L'étude est présentée à l'examen sous la forme d'un dossier regroupant :

- une fiche de travail synthétique (conforme au modèle joint en annexe 1 de la présente note de service) rendant compte de la délimitation du sujet, des méthodes de recherche, de sélection et de validation des informations, des technologies mises en œuvre, du calendrier observé et décrivant la démarche suivie par le candidat ;
- les documents et les informations sélectionnés ;
- les conclusions rédigées de l'étude (1 page).

La fiche de travail synthétique est signée par le professeur responsable de la formation, certifiant que l'étude présentée a bien été réalisée par le candidat lui-même.

## **La fiche de travail synthétique**

La fiche de travail synthétique est un document obligatoire dont le contenu est défini par la circulaire.

Son modèle est donc national.

Sont présentés pages suivantes :

- le modèle vierge de fiche synthétique ;
- le « mode d'emploi » qui précise comment renseigner la fiche synthétique ;
- un exemple de dossier de candidat.

## Baccalauréat sciences et technologies de la gestion Épreuve de spécialité - Partie pratique

<p><b>FICHE ÉTUDE</b></p> <p>Session :</p> <p>Académie :</p>	<input type="checkbox"/> Communication et gestion des ressources humaines <input type="checkbox"/> Comptabilité et finance d'entreprise <input type="checkbox"/> Gestion des systèmes d'information <input type="checkbox"/> Mercatique
--	--

<b>CANDIDAT</b>	<b>NOM :</b>
	<b>Prénom :</b>
	<b>N° Candidat :</b>

<b>Thème national :</b>
<b>Sujet de l'étude :</b>

<b>Délimitation du sujet</b>	
------------------------------	--

Calendrier	Durée*	Travaux réalisés
Total :		

<p><b>Liste des documents et informations sélectionnés (à apporter le jour de l'épreuve)</b></p>	
--	--

\* Non compris le travail effectué hors la classe.

<b>Démarche suivie par le candidat</b>	
<b>Méthodes de recherche et de validation des informations</b>	
<b>Technologies mises en œuvre</b>	

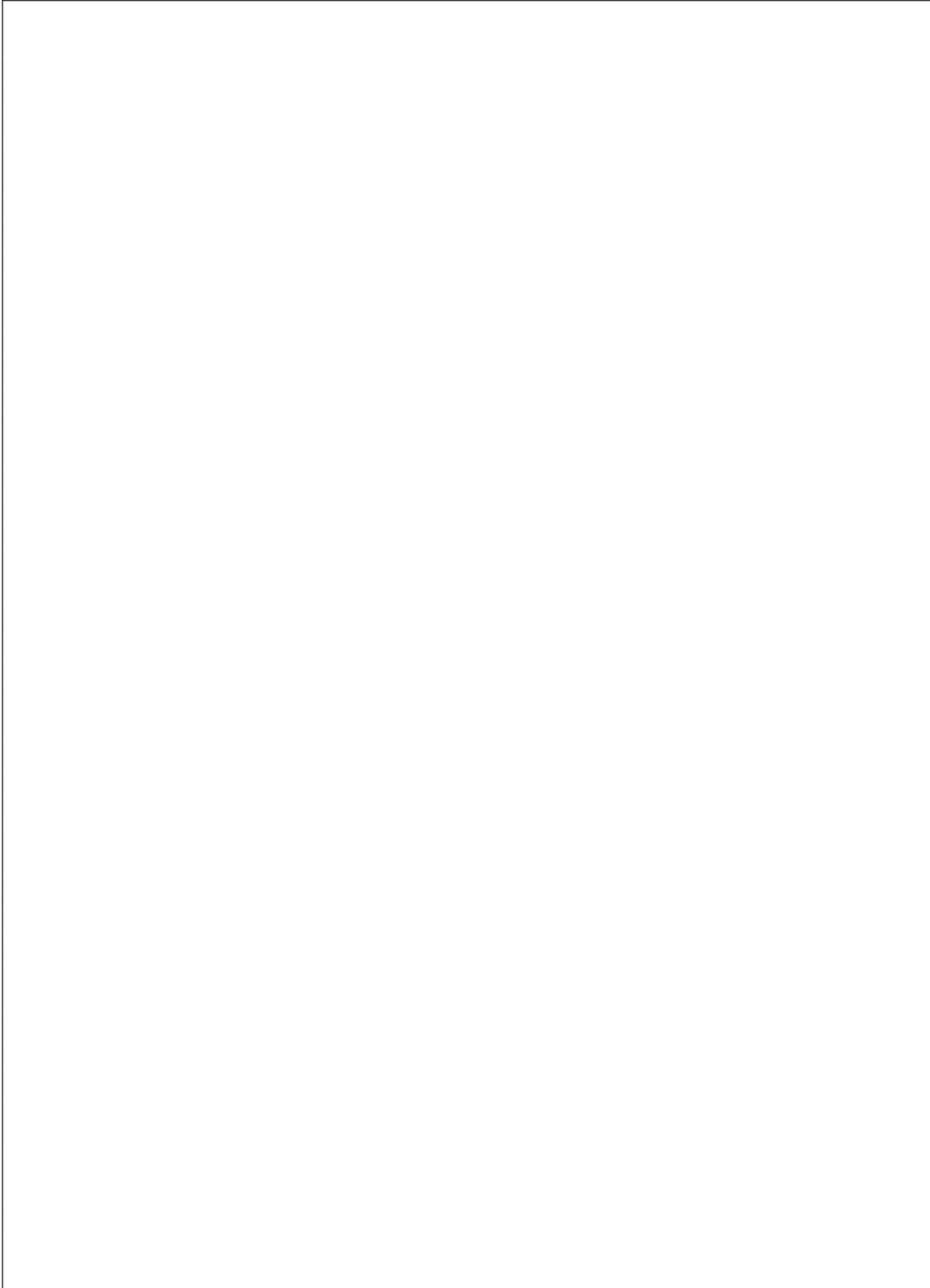
NOM, Prénom du professeur :

Cachet de l'établissement :

Date :

Signature du professeur :

**Conclusions rédigées de l'étude**



## Baccalauréat sciences et technologies de la gestion Épreuve de spécialité - Partie pratique

<p><b>FICHE ÉTUDE</b></p> <p>Session : _____</p> <p>Académie : _____</p>	<div style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5; font-weight: normal;">Mode d'emploi</div> <p><input type="checkbox"/> Communication et gestion des ressources humaines</p> <p><input type="checkbox"/> Comptabilité et finances d'entreprise</p> <p><input type="checkbox"/> Gestion des systèmes d'information</p> <p><input type="checkbox"/> Mercatique</p>
--	--

<b>CANDIDAT</b>	<p><b>NOM :</b> _____</p> <p><b>Prénom :</b> _____</p> <p><b>N° Candidat :</b> _____</p>
-----------------	--

<b>Thème national :</b> _____
<b>Sujet de l'étude :</b> _____

<b>Délimitation du sujet</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Le candidat précise les axes et les limites retenus pour le traitement du sujet.</p> <p><b>Exemples :</b> <i>délimitation à un support, à un type d'organisation, ...</i></p> </div>
------------------------------	--

Calendrier	Durée <sup>*</sup>	Travaux réalisés
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Activités réalisées chaque semaine, dans le cadre d'une durée totale indicative de 12 heures.</p> <p><b>Exemples :</b> <i>Recherche documentaire, conception d'enquête, analyse des documents, sélection de documents, rédaction des conclusions.</i></p> </div>
Total :		

<p><b>Liste des documents et informations sélectionnés (à apporter le jour de l'épreuve)</b></p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Liste des documents sélectionnés, c'est-à-dire apportant des informations pertinentes pour l'étude.</p> <p><b>Exemples :</b> <i>articles, dépouillement et analyse d'une enquête, synthèse d'entretiens...</i></p> </div>
--	---

\* Non compris le travail effectué hors la classe.

<b>Démarche suivie par le candidat</b>	
<b>Méthodes de recherche et de validation des informations</b>	<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; opacity: 0.5;">Mode d'emploi</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Le candidat énonce sa démarche de recherche d'information en précisant les sources et les moyens mobilisés (moteurs, critères de recherche, mots clés...).</p> <p><b>Exemple</b> : Recherche documentaire dans la presse, dans un centre de documentation, par internet, collecte de documents d'entreprises, interviews, enquêtes....</p> <p>Il énonce, en fonction de ses sources, ses critères de sélection des documents</p> <p><b>Exemples</b> : pertinence, fiabilité, accessibilité des contenus date.</p> <p>Il peut aussi témoigner de processus d'ajustement dans sa recherche.</p> <p><b>Exemples</b> : diversification des sources, recentrage de la recherche, complément par une étude de pratiques.</p> </div>
<b>Technologies mises en œuvre</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Liste des technologies, précisant le ou les outils.</p> <p><b>Exemples</b> : moteur de recherche Google, Logiciel de gestion documentaire BCDI 3 ; logiciel de dépouillement d'enquête ETHNOS, etc.</p> </div>

NOM, Prénom du professeur :

Cachet de l'établissement :

Date :

Signature du professeur :

## Un exemple de dossier : « L'intégration des salariés »

Cet exemple comporte la fiche synthétique complétée ainsi que la conclusion rédigée de l'étude. Un dossier complet comprend, en plus, les documents et les informations sélectionnés

<p><b>FICHE ÉTUDE</b></p> <p>Session : Académie :</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Communication et gestion des ressources humaines</p> <p><input type="checkbox"/> Comptabilité et finance d'entreprise</p> <p><input type="checkbox"/> Gestion des systèmes d'information</p> <p><input type="checkbox"/> Mercatique</p>
---	--

<b>CANDIDAT</b>	<b>NOM :</b>
	<b>Prénom :</b>
	<b>N° Candidat :</b>

**Thème national : Le recrutement**

**Sujet de l'étude : L'intégration des salariés**

<b>Délimitation du sujet</b>	La qualité de l'intégration du salarié est un enjeu important pour le salarié concerné et pour l'organisation qui l'emploie. J'ai choisi d'étudier les moyens d'intégration mobilisés par les organisations et leur impact sur la motivation du nouvel arrivant. Le sujet se limite à des organisations françaises, sur la période actuelle.
------------------------------	--

Calendrier	Durée *	Travaux réalisés
Semaine 1	1 h	Délimitation du sujet Choix des méthodes de recherche
Semaine 2	4 h	Recherche sur Internet Élaboration d'un guide d'entretien Sélection de documents
Semaine 3	4 h	Interviews de salariés Collecte de livrets d'accueil d'organisations diverses Recherche sur des sites spécifiques Sélection de documents
Semaine 4	3 h	Rédaction des conclusions
Total :	12 h	

<b>Liste des documents et informations sélectionnés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intégration Perspectives et Enjeux – ALEF Saint-Brieuc <a href="http://www.alef-alef-saintbrieuc.org">http://www.alef-alef-saintbrieuc.org</a></li> <li>○ Site Internet Peugeot PSA - <a href="http://www.psa-peugeot-citroen.com/fr/matin.php">http://www.psa-peugeot-citroen.com/fr/matin.php</a></li> <li>○ La Tribune – Le parcours d'intégration, première étape de la fidélisation - 08/04/2002</li> <li>○ L'entreprise – Bien les accueillir - 29/05/2001 par Oriane About</li> <li>○ Le livret d'accueil de l'académie de Versailles</li> <li>○ Analyse de l'information recueillie auprès de salariés</li> </ul>
---	--

\* Non compris le travail effectué hors la classe.

<b>Démarche suivie par le candidat</b>	
<b>Méthodes de recherche et de validation des informations</b>	<p>Méthodes de recherche documentaire                      Ma recherche documentaire s'est effectuée d'abord au CDI où je n'ai rien trouvé sur mon sujet d'étude. Je suis ensuite allé à la médiathèque de ma ville et j'ai procédé à une recherche sur Internet avec un moteur de recherche et par consultation de sites.</p> <p>1° Au CDI du lycée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Documents consultés :</li> <li>o Mots clés utilisés :</li> <li>o Mots clés pertinents :</li> </ul> <p>2° A la bibliothèque de : (idem)</p> <p>3° Sur Internet : (par moteurs de recherche)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mots clés utilisés :</li> <li>o Mots clés pertinents :</li> </ul> <p>4° Sur Internet : (sur sites précis)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sites visités :</li> <li>o Rubriques consultées :</li> </ul> <p>Sélection des documents :</p> <p><u>Livres et articles universitaires</u> : Les outils de recherche ont été le moteur Google, le site e-rh.org, le catalogue en ligne des universités                      Critère de sélection : accessibilité et pertinence du contenu des articles.                      Parmi les 9 ouvrages ou articles universitaires, seul un est retenu.</p> <p><u>Articles de revues</u> : Recherche sur Internet sur des sites de presse spécifique (La Tribune, Liaisons sociales, Les Echos, Le Monde, L'entreprise)                      Les critères de sélection ont été les suivants : date de publication, pertinence du contenu, diversité des points de vue                      Deux articles ont été retenus.</p> <p><u>Documents de sites</u> : Les critères de sélection ont été les suivants : fraîcheur de l'information, fiabilité de la source, pertinence du contenu                      Seuls Peugeot PSA et le site ALEF Saint-Brieuc ont été retenus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Entretiens dans les organisations</li> </ul> <p>J'ai trouvé intéressant également de recueillir l'avis de quelques salariés de mon entourage ou d'organisations sur cette question. J'ai donc réalisé deux guides d'entretien, l'un destiné à celui qui a mis en place le processus d'accueil, l'autre à celui qui est accueilli.                      J'ai ensuite traité et analysé les informations recueillies.</p>
<b>Technologies mises en œuvre</b>	<p>Outils de recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moteur de recherche : google</li> <li>- Logiciel de gestion documentaire BCDI 3</li> <li>- Catalogue du système universitaire de documentation en ligne (SUDOC)</li> <li>- Catalogue en ligne de la médiathèque de SQY</li> </ul>

NOM, Prénom du professeur :

Cachet de l'établissement :

Date :

Signature du professeur :

**Autre présentation possible de la démarche : le témoignage rédigé.**

<b>Démarche suivie par le candidat</b>	
<b>Méthodes de recherche et de validation des informations</b>	<p>Recherche d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Recherche documentaire</li> </ul> <p>La recherche de documentation a débuté au CDI où elle a été infructueuse. Le fonds documentaire ne comportait que peu d'ouvrages, de revues... sur la gestion des ressources humaines.</p> <p>Les mots clés tels que intégration ou encore motivation n'étaient pas intégrés dans le thésaurus. Seuls des termes très larges tels que « gestion des ressources humaines » ou « gestion des carrières » figuraient dans le thésaurus. J'ai donc décidé de poursuivre ma démarche dans une bibliothèque.</p> <p>C'est par le biais du catalogue en ligne de la médiathèque de Saint Quentin en Yvelines que j'ai effectué cette recherche. J'ai été confronté à des problèmes similaires sur les mots clés. Trop spécifiques tels que motivation, intégration, accueil, fidélisation, entreprise, ces mots clés ne permettaient pas d'aboutir à des notices correspondant au sujet. Des mots clés comme « gestion des ressources humaines » et « gestion des carrières » ont donné des résultats intéressants mais très généraux au regard du sujet. Seule une référence a été retenue : celle de la revue « entreprise et carrières ».</p> <p>J'ai poursuivi ma recherche via l'Internet ce qui finalement a donné des résultats intéressants.</p> <p>Cette recherche s'est faite en trois étapes.</p> <p>La première étape a porté sur la notion d'intégration et a conduit à la notion de « socialisation organisationnelle ». Ceci a permis d'affiner la recherche et obtenir des références bibliographiques. La deuxième étape centrée sur les facteurs de motivation a fourni trois documents exploitables. Enfin, une recherche sur des sites précis, d'une part de revues telles Liaisons Sociales, l'entreprise, et de journaux tels La tribune, le Figaro, Le monde, a renvoyé des références d'articles relatant des expériences d'entreprises, d'autre part sur des sites d'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Entretiens dans les organisations</li> </ul> <p>J'ai trouvé intéressant également de recueillir l'avis de quelques salariés de mon entourage ou d'organisations sur cette question. J'ai donc réalisé deux guides d'entretien, l'un destiné à celui qui a mis en place le processus d'accueil, l'autre à celui qui est accueilli.</p> <p>Sélection de l'information</p> <p>Après avoir recueilli les documents sur la question, l'étape suivante a consisté à sélectionner l'information pertinente. Certains documents ont été écartés car sans rapport réel avec le sujet, d'autres car utilisant des termes « trop » techniques.</p> <p>Puis, j'ai relevé ou résumé les informations recueillies par idée principale en notant à chaque fois, le titre de la source, l'auteur ou la personne interrogée et la date de parution ou d'entretien.</p> <p>Il ne restait plus qu'à trouver un plan pour répondre à la problématique.</p>
<b>Technologies mises en œuvre</b>	<p>Outils de recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moteur de recherche : google</li> <li>- Logiciel de gestion documentaire BCDI 3</li> <li>- Catalogue du système universitaire de documentation en ligne (SUDOC)</li> <li>- Catalogue en ligne de la médiathèque de SQY</li> </ul>

## Conclusions rédigées de l'étude\*

### Les moyens d'intégration sont-ils facteurs de motivation ?

Pour motiver son personnel, le service des ressources humaines peut jouer sur différentes variables par exemple, la rémunération, la formation. Mais cette motivation n'intervient-elle pas dès le recrutement dans l'organisation ? Quels moyens alors mettre en place pour favoriser cette insertion et une performance immédiate du nouveau venu ? Ces moyens d'insertion permettront-ils de garder les jeunes recrues et favoriseront-ils leur performance ?

Nous nous efforcerons de répondre à la question suivante : « Les moyens d'intégration sont-ils facteurs de motivation ? » Dans une première partie, nous montrerons comment les moyens d'intégration permettent de développer les facteurs liés au travail. Dans une seconde partie, nous nous attacherons aux facteurs relationnel et environnemental.

#### 1. Moyens d'intégration et facteurs de motivation liés à l'emploi

Pour développer les facteurs liés au travail lui-même, dès le premier jour le nouvel arrivant peut être reçu par un tuteur afin de donner du sens au travail accompli. Le tuteur est un responsable hiérarchique reconnu pour ses compétences. Il présentera au recruté son poste de travail, ses tâches, ce par quoi il doit débiter, avec quels moyens, pour quels résultats. Par exemple, le groupe Peugeot PSA confie une mission simple et opérationnelle de courte durée pour que le recruté comprenne mieux les enjeux de sa fonction. Le tuteur peut faire régulièrement le point sur les résultats à atteindre. Ces points peuvent prendre la forme d'un bilan de l'intégration à l'issue de la période d'essai par exemple. Chez Bouygues construction, tout nouvel embauché se voit remettre une liste de personnes à rencontrer au cours des trois premiers mois. Elles fournissent une illustration du parcours professionnel.

#### 2. Moyens d'intégration et facteurs de motivation relationnels et environnementaux

Afin de favoriser les relations avec les membres de l'équipe ou de l'organisation en général et développer ainsi le sentiment d'appartenance, un parrain, collègue de travail, aura pour rôle d'être le lien entre le nouveau et les autres membres de l'organisation. Dans la société de transports Graveleau, le parrain fait ainsi découvrir l'entreprise au jeune et l'assiste durant les premiers mois. Il facilite ainsi l'accès à l'information.

Le parrain par son expérience aide à décoder les rites propres à l'organisation. Il transmet les valeurs et la politique de l'organisation qui peuvent aussi être présentées lors de stages d'intégration, des visites de sites.

La remise du livret d'accueil fournit les éléments concernant la rémunération, les horaires de travail, les congés etc. L'académie de Versailles fournit à chaque nouveau fonctionnaire un livret rappelant les formalités à accomplir et le fonctionnement de l'administration générale et des établissements d'enseignement.

Les procédures d'intégration, lorsqu'elles sont mises en œuvre et planifiées, diminuent le stress, favorisent la transmission de l'information, clarifient les attentes quant au poste de travail et sont ainsi sources de motivation pour le salarié. Or, il semblerait qu'une minorité d'organisations disposent d'une politique d'intégration. « L'intégration n'est pas la priorité des DRH » titrait la Tribune du 20 juin 2005. Les organisations cherchent pourtant à fidéliser leurs salariés, l'intégration n'est-elle pas le premier pas de cette fidélisation ?

\* On tiendra compte du fait que cette conclusion a été rédigée par un membre du groupe de travail et non par un élève.

## Documents et informations sélectionnés

### Intégration, perspectives et enjeux (ALEF Saint-Brieux

#### Perspectives et enjeux

Les difficultés de recrutement occultent parfois une question plus importante, celle de l'intégration, construction du lien social entre l'entreprise et le nouveau salarié. D'un côté, l'entreprise recherche une cohésion sociale autour d'un objectif commun. Il lui faut fédérer les énergies, mobiliser les initiatives et les idées nouvelles autour d'un projet d'entreprise. De son côté, pour combler ses actions professionnelles, chaque salarié a besoin de références, de repères. L'arrivée dans un nouvel environnement est vécue avec plus ou moins d'inquiétude selon les personnes. Il s'agit, pendant cette phase, de déramatiser une situation où le salarié est plus fragile et lui donner les « clés de l'entreprise ». Cette démarche bénéficie également aux salariés déjà en poste. Elle permet d'éclairer les rôles et missions de chacun et lève parfois certaines équivoques.

**Les premières heures, les premiers jours d'un salarié sur un poste de travail sont des moments déterminants.**

De ce fait, l'intégration est beaucoup plus que la seule signature du contrat de travail. Elle prolonge cette dernière. La phase d'embauche débute dès la définition précise du poste de travail pour lequel on est amené à recruter et la définition du profil que l'on souhaite engager.

#### Intérêts d'une politique d'intégration

La mise en place d'une politique d'intégration au sein de l'entreprise produit de multiples avantages selon les publics (sans réserve que le fonctionnement réel soit cohérent avec l'image que l'entreprise donne).

- **Au niveau de l'entreprise.**
  - Des valeurs d'entreprise partagées.
  - Un gain en terme d'efficacité d'organisation
  - Un gain en terme de qualité.
  - Une aide aux recrutements futurs.
- **Au niveau des salariés déjà en poste.**
  - La politique d'accueil éclaire les salariés en poste sur les rôles et les attentes par rapport au nouveau salarié. Chacun comprend mieux la nouvelle organisation interne et sa place dans ce nouvel environnement.
- **Au niveau du nouveau salarié.**
  - Donner des repères géographiques et fonctionnel au salarié ;
  - Permettre au salarié d'être reconnu par le groupe qu'il intègre ;
  - Acquiescer les valeurs communes de l'entreprise ;
  - Donner du sens au travail à accomplir.



Action Locale pour l'Emploi et la Formation du Pays de Saint-Brieux

#### Processus d'intégration

Une politique d'intégration se décompose en quatre temps :

- Une phase de pré-accueil ;
- Une phase d'accueil ;
- Une phase d'accompagnement ;
- Une phase d'évaluation.

##### 1.1- Phase de pré-accueil.

**1.1.- Avant le salarié :**  
Ces phases débute dès la confirmation de l'embauche du salarié. Elles se caractérisent la plupart du temps par l'envoi d'un courrier. Un certain nombre d'éléments doit être mentionné :

- L'initiale du poste ;
- La date d'embauche et l'heure à laquelle le salarié est attendu ;
- La personne ou la service où il faut se présenter ;
- Les accessoires (coste, vêtements) nécessaires pour débiter le travail ;
- Le plan d'accès à l'entreprise ;
- Les moyens d'accèsibilité à l'entreprise (bus, cas d'urgence...) et leurs horaires ;
- L'heure des repas (présence d'un restaurant d'entreprise) et l'heure de fin de journée.

##### 1.2.- Au sein de l'entreprise :

Les deux-trois jours précédant l'arrivée du salarié, annoncer son arrivée à l'ensemble des salariés en diffusant les informations suivantes :

- Nom du nouveau salarié ;
- Son service ;
- Son poste de travail ;
- Sa date d'arrivée.

##### 2.1- L'accueil :

L'accueil d'un salarié demande une disponibilité importante. Le premier jour, voire prioritaire, ce sera lui.

##### 2.1.- Déroulement de la première rencontre

- La première journée consiste à donner des repères au salarié.
- L'information dispensée se divise en général au particulier.
  - Préciser les valeurs de l'entreprise (qualité des services au client, sécurité, qualité...)
  - Présentation de l'organigramme ;
  - Visite de l'entreprise, des différents services ; information sur le rôle et la mission de chaque service ;
  - Présentation des lieux utiles à la vie quotidienne (vestiaires, infirmerie, service de secours, restaurant, parking de stationnement, espace fitness...) et des outils de travail présents dans l'établissement
  - **Formation générale nécessaire :**
    - Sécurité - sûreté (réalisation des cartes de secours, de l'emplacement des extincteurs, présenter les salaires situés d'une formation de secourisme du travail, prise en compte des conditions de circulation des différents véhicules, des lieux de stockage en hauteur, des zones de projection ou tout autre risque présent dans l'entreprise).
    - Santé (sa sécurité physique ou au moins, même sur l'importance des repas par exemple).
  - **Information fonctionnelle :** (exemple : horaires (en fonction de l'heure ou si présence de plages fixes et de dérogations...), pauses, autorisation d'absence, interdictions à prévoir en cas d'absence (avec la mention de l'absence...))
  - Présentation du salarié à chacun de ses collègues directs
  - Présentation descriptive de l'emploi (éventuellement possible, formation possible...)
  - Présentation du poste de travail

**2.2.-Présentation du poste de travail :**

Lors de cette phase, il convient de préciser les points suivants :

- Quelles sont les tâches, missions que doit accomplir le salarié ? Par quoi doit-il débiter son activité ?
- Avec quels moyens (accès aux moyens de communication –informatique- pour quel type de données ?) ?
- Pour quels résultats ? Quand le produit réalisé est-il conforme ?
- Avec qui travaille-t-il ? (connaître les personnes / services en amont et en aval du poste de travail)

Ce sera l'occasion de dispenser les formations spécifiques au poste de travail (sécurité par exemple).  
 A l'issue de cette étape, déterminer des rendez-vous réguliers afin de réajuster et actualiser les objectifs à atteindre ou la progression surannée. Ces entretiens devront être formalisés et de concerté durée.

A la fin de cette présentation, un livret d'accueil reprenant les principaux points évoqués pourra être remis au salarié.

**3. L'accompagnement**

L'accompagnement s'effectue par le biais de deux rôles :

- Le tuteur hiérarchique
- Le parrain

**3.1.-Le tuteur**

C'est un responsable hiérarchique, reconnu pour ses compétences vis à vis du métier. Il possède une vision de l'entreprise et celle du poste de travail. Ce peut être le chef d'entreprise lorsque celle-ci est plus petite.  
 Il prend notamment en charge les formations au poste de travail et à la sécurité ou tout autre domaine sur lequel on ne peut pas transiger.  
 Il fixe les objectifs à atteindre quant au poste de travail selon un schéma réaliste.  
 Il sera le point régulièrement avec le salarié sur les résultats à atteindre.

**3.2.-Le Parrain**

C'est un collègue de travail qui n'a pas de responsabilité hiérarchique vis à vis du salarié. Il appuiera sur son expérience, C'est un guide, un aide. Il prend en charge le salarié par rapport à la vie dans l'entreprise. Il donne des informations sur les possibilités de restauration, il indique quelles sont les personnes ressources... (cela ne signifie pas qu'il fasse à la place du nouveau salarié).  
 Il permettra de décoder les rites propres, les codes implicites de l'entreprise.

**4°) Évaluation de la période d'intégration**

A la fin de la période d'intégration (fin de la période d'essai ou davantage s'il en a été convenu ainsi), demander au salarié d'évaluer à son tour la période d'intégration afin de connaître ce qui marche le mieux et ce qu'il faut améliorer.

**Missions du TUTEUR HIERARCHIQUE**

**Modalités pratiques :**

- Description de l'organigramme général et de l'organigramme du service
- Présentation du salarié à ses collègues
- Présentation du parrain
- Remise du livret d'accueil

**Modalités fonctionnelles :**

- Informer sur les règles de vie collective (tenue, bonnet, ...)
- Préciser la convention collective à laquelle l'entreprise est rattachée
- Présenter le découpe des horaires (ou combiner d'heures par exemple), le fonctionnement du système de pointage
- Préciser les modalités en cas d'absence
- Informer sur les coupes payés
- Préciser l'existence du Comité d'Entreprise, des représentants syndicaux...

**Formation sécurité**

- Expliquer les consignes de sécurité
- Insister sur le caractère obligatoire de leur application
- Expliquer les risques généraux de l'atelier (zone de trafic, zones de travail en hauteur, zones de chute, zones de projection...)
- Expliquer les risques spécifiques au poste de travail (pour cet et pour les autres)
- Préciser qu'en cas d'accident, il faut avertir un responsable et partir accompagné se faire soigner (présenter les salaires imputés à une formation de secourisme du travail)

**Formation au poste de travail**

- Les tâches à effectuer avant le démarrage (travaux de préparation ...)
- Les tâches demandées lors du travail (si les possibles)
- Les tâches à accomplir à la fin du travail ( rangement, préparation pour le lendemain)
- Les objectifs à atteindre selon un schéma pré-défini
- Les dates de suivi pour analyser le travail effectué

**Missions du PARRAIN**

**Modalités pratiques et vie dans l'entreprise**

- Répondre à toutes les questions (si on se consulte pas la réponse, s'engager à la fournir le plus rapidement possible –on peut laisser le salarié avec des questions, des incertitudes-)
- Indiquer la place de la cafeteria, espaces fumeur ...
- Présenter les lieux de restauration (restaurant d'entreprise, réfectoire, ...)
- Inciter à connaître les panneaux d'affichage

**Faciliter la prise en charge du poste de travail**

- Informer de tout ce qui peut être utile
- Accompagner le nouvel arrivant pour ses premiers déplacements dans l'usine
- Aider au décodage des rites propres à l'entreprise

**Remarque...**

Il est souhaitable que le salarié ne se retrouve pas seul le premier jour, en particulier au moment du repas. Ce peut être la rôle du parrain de l'accompagner.

## Le parcours d'intégration, première étape de la fidélisation

**Les grands groupes poursuivent leurs efforts pour mieux intégrer les nouvelles recrues. Conséquence d'une plus grande exigence des jeunes diplômés comme de la nécessité de les fidéliser dès leur entrée.**

Apanage des grandes sociétés, les parcours d'intégration se renforcent au fil des années. Les jeunes diplômés sont demandeurs. « Ils sont d'une génération qui réclame des repères plus clairs quant à leur carrière, mais aussi à propos de leur rémunération, de leur évaluation ou de leurs possibilités d'évolution à l'international », remarque Antoine de Vaugelas, directeur du conseil en management de Renault. Car le parcours d'intégration permet d'éviter les loupés qui risquent de conduire à une démission. L'enjeu est de taille. D'ailleurs, les entreprises n'hésitent plus à nommer des personnes en charge de l'accueil des nouvelles recrues. Pechiney développe ainsi un réseau de « correspondants », tandis qu'Axa Conseil vient de créer des postes d'attachés principaux, destinés à « coacher » les nouveaux chargés de clientèle pendant les deux premières années. Ils sont sélectionnés pour leurs qualités de vendeurs, mais aussi pour leur capacité à transmettre leur savoir-faire leur salaire sera tributaire, notamment, de la bonne intégration de leurs « dauphins ». Si cette évolution est nécessaire face à des clients plus exigeants et un métier devenu complexe, « elle entre dans une logique de fidélisation et de plus grande efficacité des jeunes recrues », souligne par ailleurs Jean-Luc Costa, directeur des ressources humaines.

Ces « accompagnements » sont généralement assez rares, les sociétés préférant souvent des parcours aménagés et balisés de découverte du groupe et de ses métiers. Les stages ouvriers sont assez répandus : trois semaines chez Michelin comme chez Renault, six mois de « stage route » chez l'Oréal pour former les débutants aux circuits de distribution, aux mécanismes de négociation, et leur permettre la découverte de nouveaux métiers. Suivent bien souvent les grands messes de présentation du groupe, réunissant plusieurs centaines de personnes. Topo de la société, de ses orientations ou de sa stratégie, réunion des jeunes diplômés au niveau européen, etc. Le but est de créer un sentiment d'appartenance comme de donner du sens à sa présence dans le groupe.

Construction de réseau. Ce qui passe d'ailleurs de plus en plus souvent par une logique de construction de réseau. Ainsi, chez Bouygues Construction, tout nouvel embauché se voit remettre une liste de personnes à rencontrer au cours des trois premiers mois (en moyenne trente personnes). « Une illustration des parcours professionnels possibles dans le groupe, ce qui permet une connaissance très précise de l'entreprise dans un délai très court », ajoute François Jacquel, directeur des ressources humaines.

Dans les PME, si la procédure est raccourcie, c'est qu'on recrute des jeunes diplômés jugés plus autonomes. Toutefois, certaines sociétés ont mis en place des parcours originaux. Norsys, SSII de 140 personnes, anticipe l'intégration dès l'accueil de ses stagiaires, perçues comme des recrues potentielles. Outre des missions techniques, les futurs diplômés sont appelés à travailler en groupe sur des thématiques importantes comme le système de management de l'entreprise. Interviews de managers et de salariés débouchent sur une analyse critique, suivie d'une soutenance en interne. « Ceci pour les faire s'interroger sur ce qui leur permettra ou pas de s'épanouir dans l'entreprise », analyse Sylvain Breuzard, dirigeant de cette PME, par ailleurs prochain président du CJD.

En clair, s'ils postulent, ils auront déjà compris l'esprit et la philosophie de la société et l'intégration en sera facilitée. « Aujourd'hui, les parcours d'intégration ne visent plus à transmettre des informations, mais entrent dans une logique d'implication où le jeune cadre devient acteur », analyse Nathalie Esnault, au sein la Cegos. « On le met dans des situations où il doit s'impliquer, résoudre des problèmes, réaliser de courtes séquences de management pour en voir l'impact relationnel. Il s'agit ainsi d'en retirer des informations sur l'entreprise comme sur eux-mêmes et leurs atouts à mobiliser en interne », constate-t-elle encore. Mais aussi valider leur motivation et détecter les risques éventuels. Le séminaire « Acteur au quotidien » de Renault, intervenant un an après l'entrée dans le groupe, se veut un premier bilan sur la carrière du jeune cadre comme sur ses relations hiérarchiques. « C'est le moment idéal pour avoir un feed-back intéressant », analyse Antoine de Vaugelas. Trois jours qui s'inscrivent directement dans un « cycle de fidélisation » pour, éventuellement, rectifier le tir. Pourtant, les efforts consentis par les entreprises sont loin de convaincre. « Il n'existe rien de très nouveau sur ce sujet, juge Philippe Perret, directeur exécutif chez Michael Page, au bout de deux ans, il ne restera toujours que 50 % des jeunes dans leur entreprise initiale. » On mesure alors le chemin qui reste à parcourir.

Livret d'accueil de l'académie de Versailles (sommaire)

académie de Versailles

# GUIDE PRATIQUE

2005 - 2006



académie  
Versailles  
É  
Éducation  
nationale  
enseignement  
supérieur  
recherche

## SOMMAIRE

### Carte d'identité de l'académie de Versailles

- Première académie de France
- Les bassins d'éducation
- Les chiffres-clés
- L'enseignement supérieur

### L'administration générale de l'académie

#### La vie professionnelle

- Les trois pôles des services académiques
- L'établissement public local d'enseignement
- Vos interlocuteurs
- Les ressources pédagogiques
- L'accompagnement, l'aide et le conseil

#### La gestion des ressources humaines

- Le dispositif d'accompagnement des néo-titulaires enseignants et ATOSS
- La vie sociale
- L'écoute des personnels
- La validation des acquis de l'expérience
- La formation des personnels

#### Les informations pratiques

- Adresses utiles
- Quelques sigles
- Vacances scolaires



L'entreprise.com

## Etape n°1 : bien les accueillir

par [Oriane About](#)

mis en ligne le 29/05/2001

(extrait du n° 182)

Vous avez décidé de dynamiser votre pyramide des âges et d'embaucher des jeunes dans votre entreprise. Pour éviter les faux pas dès le début, un mot d'ordre : soignez l'accueil ! Fond et forme sont bien sûr concernés. Premier contact avec l'entreprise, l'accueil est aussi la première étape de l'intégration. Livret d'accueil personnalisé, charte écrite, parrainage... des petits plus qui font la différence.

Se sentir véritablement accueilli et intégré dès son arrivée dans l'entreprise est une attente forte chez les jeunes. Présentez-leur en détail l'entreprise, son organisation, son environnement et, bien évidemment, les équipes qui la composent, en prenant soin de personnaliser vos données. Evitez les vieilles plaquettes, qui peuvent passer pour "ringardes" aux yeux de beaucoup. La société de transports Graveleau (2 500 salariés), en Vendée, a ainsi mis en place un dispositif adapté pour les débutants de 18 à 24 ans, qui représentent 70 % des embauches, avec livret d'accueil et lexique explicatif à la clé.

### Faciliter l'arrivée

" On ne sait pas toujours très bien se débrouiller pour les congés, la cantine, les horaires... " est une phrase souvent entendue dans la bouche des jeunes recrues. La mise en place d'un système de parrainage de chaque nouveau par une personne choisie en dehors du cadre hiérarchique, qui fait découvrir l'entreprise au jeune et l'assiste durant les premiers mois, peut-être une bonne réponse. " Pour rendre les choses plus faciles, la DRH prend en charge un déjeuner entre parrain et filleul afin que des liens naturels puissent se créer ", indique Jean-Michel Arnaud, le DRH de la société Graveleau. Bilan : presque 95 % des jeunes embauchés se disent satisfaits de la manière dont ils ont été accueillis au sein de l'entreprise.

### Pensez aux petit plus

Les jeunes sont sensibles au confort matériel. Leur offrir une bonne protection sociale, une bonne mutuelle par exemple, est un plus souvent apprécié, comme le confirme Patrick Mauger, le directeur d'un cabinet d'architecture (huit collaborateurs) à Paris : " J'offre aux jeunes salariés une mutuelle sur mesure négociée spécialement par mon comptable, qui intègre, par exemple, une bonne prise en charge des frais d'optique, contrairement à ce qui se passe souvent. Ils y sont sensibles pour leur confort mais aussi pour l'économie qu'elle leur permet de réaliser ". Un éventuel afflux de jeunes est d'ailleurs l'occasion ou jamais de rouvrir ce dossier et de faire le tour de la question avec vos prestataires.

### Etablir une charte écrite

Un exposé précis et concret du projet et des valeurs de l'entreprise, préalablement à la signature du contrat, est apprécié des jeunes. Le mieux en ce domaine est donc d'établir une charte écrite, comme cela se fait aux Etats-Unis, un document qui sera signé par le chef d'entreprise et que le nouvel embauché devra parapher. Unilog, une SSII parisienne qui a embauché 1 200 jeunes cette année, a mis ce procédé en place, en faisant signer la " Unilog way ", qui liste en particulier ses missions et objectifs prioritaires : qualité du service au client d'abord, rentabilité ensuite et enfin croissance. " C'est un véritable guide de comportement ", souligne Pierre Deschamps, membre du comité exécutif de la société.

### III Quelle démarche d'élaboration de l'étude ?

#### Définition et choix des sujets d'études.

- *Combien de temps accorder au choix du sujet ?*

« Le sujet est choisi par l'élève avec le conseil et sous l'autorité du professeur, à partir de thèmes nationaux. »

Cette phrase de la circulaire signifie que l'élève est partie prenante dans le choix du sujet et que le professeur l'aide dans sa démarche de choix et valide le sujet. Si nécessaire, le professeur refuse un sujet (ne s'inscrivant pas dans les thèmes nationaux ou non conforme au programme, par exemple).

« Le choix du sujet de l'étude et du thème du projet ne sont pas évalués en tant que tels »

L'élève n'a donc pas à rendre compte du choix du sujet, ni de la problématique associée. L'évaluation de l'épreuve est dissociée de ce type de considération.

Le temps consacré au choix du sujet est donc à limiter, le professeur ayant un rôle de conseil et de proposition.

- *Comment définir les sujets à partir des thèmes nationaux ?*

Le travail étant individuel, il est fortement recommandé que chaque élève ait un sujet distinct. Comment le professeur peut-il gérer cette situation ?

À titre d'exemple, on peut envisager une démarche en entonnoir, à partir des thèmes nationaux.

#### *Du thème aux sous-thèmes ou sujets globaux*

Thème	Sous-thèmes possibles
Les conditions de travail dans les organisations privées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La prévention, la protection des salariés contre les accidents du travail et les maladies professionnelles.</li> <li>- L'ergonomie des postes de travail.</li> <li>- Les facteurs d'épanouissement au travail.</li> <li>- Le stress au travail.</li> <li>- Les indicateurs des conditions de travail.</li> <li>- L'aménagement des horaires de travail.</li> <li>- La prise en compte des conditions de travail par la rémunération.</li> </ul>

#### *Du sous-thème au sujet de l'élève*

Démarche	Exemple
Thème national	Les conditions de travail dans les organisations privées
Sous-thème	La prévention et la protection des salariés contre les accidents de travail et les maladies professionnelles
Sujets	L'information des salariés dans le cadre d'une politique de prévention des accidents du travail
	La prévention et la protection des salariés contre les accidents de travail et les maladies professionnelles dans les entreprises du bâtiment

Un même sous-thème peut aboutir à des sujets différents car il peut être décliné,

- par secteur d'activité (exemples : BTP, restauration, secteur industriel) ; l'étude peut porter alors sur l'analyse des diversités ou des convergences.

- par entreprise (exemples : l'entreprise X, Y...); l'étude s'intéresse à la complémentarité et à la cohérence des moyens mis en œuvre.

- par type de métier ou profil de poste de travail (exemples : manutentionnaire, caissière...); l'étude peut rechercher et analyser les spécificités liées au métier.

Les comparaisons permettent aussi de décliner des sujets, l'analyse comparative peut, par exemple, faire ressortir la diversité de pratiques en fonction de contextes et de contraintes différents.

Il faut cependant veiller à ce que ces déclinaisons offrent une diversité documentaire suffisante d'un sujet à l'autre.

### ***Le sujet doit-il être formulé sous la forme d'une question ?***

Ce type de formulation est à écarter car il comporte le risque d'une conclusion de l'étude formulée sous la forme d'une simple réponse à la question posée.

#### ***Exemple :***

Sujet : Comment l'organisation N communique-t-elle vers ses salariés ?

Conclusion de l'étude : la liste et la description des moyens de communication.

- *Comment valider une étude ?*

### ***L'intitulé du sujet : la conformité au programme et aux thèmes nationaux***

« Le sujet est choisi par l'élève, avec le conseil et sous l'autorité du professeur, à partir de thèmes nationaux publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale (des thèmes distincts sont proposés pour chacune des spécialités du baccalauréat « Sciences et technologies de la gestion »). »

### ***L'exploitation du sujet : la mise en œuvre d'une démarche de recherche d'information.***

Le traitement d'un sujet d'étude a pour point de départ la recherche des informations susceptibles de le nourrir. Il mobilise plusieurs sources d'informations : il combine autant que possible la recherche documentaire et l'investigation de terrain. L'élève est conduit à effectuer un tri pour ne sélectionner que les documents les plus pertinents.

L'étude met en œuvre les acquis du programme d'information et communication de première, acquis communs aux deux spécialités communication et gestion (cf. Annexe 1).

Le sujet proposé doit donc se prêter :

- à une recherche d'information, documentaire ou auprès d'organisations.

***Exemple :*** recherche d'articles généraux, de conventions collectives, d'une réglementation, de données sectorielles qui permettent de définir le cadre de l'étude puis collecte auprès d'organisations par des investigations de terrain.

- à une analyse des informations rassemblées et sélectionnées et non à une simple description d'un objet d'étude ou une monographie d'une organisation.

Les critères officiels d'évaluation de la partie pratique de spécialité comprennent des items spécifiques à l'étude :

- *la rigueur de la démarche de recherche et de validation de l'information collectée ;*
- *la pertinence des documents retenus ;*
- *la qualité des analyses effectuées et des conclusions présentées.*

Le professeur prend appui sur ces critères pour valider un sujet.

**Exemple :**

Les intitulés « Étude des consignes de sécurité de l'entreprise X » ou « Processus d'élaboration des consignes de sécurité » sont deux sujets qui exposent l'élève à la description d'un objet unique.

La formulation « L'information des salariés dans le cadre d'une politique de prévention des accidents du travail dans l'entreprise X » correspond mieux aux objectifs de l'épreuve.

En effet, l'observation de cette communication, dans sa diversité se prête à une analyse de sa cohérence, en fonction d'objectifs précis mais aussi de contraintes légales à collecter.

Le sujet nécessite bien une recherche d'information préalable, par recherche documentaire et collecte d'informations et de supports, et une analyse des informations sélectionnées.

***L'opportunité d'une ouverture sur l'environnement organisationnel***

Il est nettement préférable de faire porter les études sur des organisations autres que l'établissement scolaire de l'élève :

- parce que c'est une occasion d'ouverture ;
- parce que l'analyse d'un terrain connu est rendue difficile par un ensemble d'*a priori* à surmonter : conviction de connaître l'organisation « lycée » alors qu'elle s'intègre dans un cadre institutionnel complexe et risque, en conséquence, d'appauvrir l'étude.

**Le rôle du professeur**

- *Une anticipation nécessaire*

***Pour le professeur : anticiper les sujets***

Avant de définir les sujets avec ses élèves, il est souhaitable que le professeur procède à des investigations autour des thèmes nationaux afin d'anticiper :

- les sous-thèmes possibles et leurs modes de déclinaison ;
- les ressources documentaires disponibles, dans l'environnement de l'élève : CDI, bibliothèque de la ville, centre de documentation spécialisé existant dans l'environnement proche ;
- les autres ressources accessibles, en particulier par le WEB.

Ce travail lui permettra de guider ses élèves dans leurs propositions et leurs choix, d'anticiper la faisabilité de la recherche et de procéder à des demandes d'acquisition d'ouvrages auprès du CDI.

***Pour les élèves : anticiper la démarche d'étude***

La recherche d'information est inscrite au programme de première STG, quelle que soit la spécialité. L'étude présentée au baccalauréat ne saurait donc être la première occasion présentée aux élèves de procéder à un travail de recherche, de validation et de sélection d'informations ou d'analyse d'informations pour répondre à une question ou traiter un sujet. L'élève doit donc avoir été mis précédemment, dès la classe de première et pour différentes disciplines, en situation de procéder à des recherches, sélections et exploitations de documents.

Le professeur peut éventuellement et de façon non systématique, recourir à un tableau d'analyse des documents (Cf. annexe 2) afin de faire expliciter par les élèves leur démarche de sélection de documents. Ce tableau, qui constitue une aide méthodologique, ne saurait être exigé à l'examen.

- *La validation des sujets*

Le professeur présente l'ensemble des thèmes publiés au BO, explore avec la classe les sujets possibles et notamment leurs déclinaisons. L'élève choisit le sujet qu'il souhaite traiter. Il est

préférable qu'il en ait l'initiative mais le professeur peut le guider, en fonction de la démarche présentée ci-dessus.

Plusieurs types de démarches mises en œuvre par l'élève sont recevables :

- l'élève a préalablement découvert, au hasard de ses recherches, des pistes de travail qui lui permettent de formuler l'intitulé d'un sujet en relation avec l'un des thèmes nationaux ;
- l'élève commence par retenir un sujet porteur d'une question intéressante justifiant une étude. Il s'oriente alors vers des sources d'informations diversifiées en vue de trouver une pluralité de supports documentaires susceptibles de l'éclairer ;
- l'élève affine progressivement son sujet, en fonction de son degré d'information ou des opportunités documentaires.

Le professeur veille :

- à la clarté de l'intitulé du sujet et valide le choix de l'élève en s'appuyant sur les critères présentés ci-dessus ;
- à la faisabilité de l'étude tant du point de vue du niveau que du temps nécessaire à son traitement.

#### • *L'accompagnement de l'étude*

La mise en place dans le dispositif de formation des élèves en STG de la recherche d'information et de l'étude répond à l'objectif de préparation des élèves à une poursuite d'études supérieures. Les interventions du professeur doivent donc être mesurées : accompagner (recentrer, donner des pistes de travail), informer sur des centres de documentation par exemple et non se substituer (fournir les sources documentaires précises, la documentation) et éventuellement recadrer sur le niveau de difficulté des documents sélectionnés.

**Exemple** : le professeur rappelle à l'élève qu'il doit valider ses informations en fonction de critères dont il devra témoigner lors de l'épreuve mais il ne lui fournit pas ces critères.

Le professeur veille à l'accès de l'élève aux ressources documentaires.

Il réserve, dans le courant du deuxième trimestre de l'année de terminale, un temps scolaire équivalent à 12 heures pour la réalisation de l'étude. Un complément de travail peut être fourni par l'élève hors temps en classe.

**Exemples** : recherche au CDI, en bibliothèque, enquête terrain, interviews.

Les formalités éventuelles liées à la recherche d'information (par exemple, prise de contact avec des entreprises, courriers) ne sont à intégrer ni dans le temps de réalisation de l'étude en milieu scolaire ni dans l'objectif de l'épreuve. On peut d'ailleurs imaginer la mise à disposition de l'élève de courriers types ou de guides d'entretien téléphonique.

#### • *La préparation de l'épreuve*

Une fois l'étude achevée, il est souhaitable que chaque élève puisse s'exercer une fois à une verbalisation de sa démarche d'étude. Le professeur pourra ainsi le conseiller.

#### • *Le carnet de bord de l'élève*

L'élève a tout intérêt à garder la trace de ses méthodes d'investigations :

- démarche de choix du sujet de l'étude ;
- programmation et déroulement du travail ;
- identification des sources documentaires ;
- recherches documentaires, comportant les informations retenues, les sources, la date (en particulier pour des informations collectées sur le Web) ;

- prises de notes lors d'interviews ;
- etc.

La tenue d'un carnet de bord permet à l'élève de consigner, à chaque séance, le travail effectué, les démarches, les choix opérés, les réponses aux problèmes rencontrés ou les non-réponses, les interrogations, les objectifs de la prochaine séance.

Le professeur doit donc inciter chaque élève à tenir ce carnet de bord : outil méthodologique pour l'élève, il constitue aussi, pour le professeur, un outil de suivi du travail de l'élève. Cependant, cet outil de travail personnel de l'élève ne doit pas alourdir sa charge de travail ni être prisonnier d'un formalisme excessif ; aucune forme (papier, électronique) ne peut être imposée et ce document ne sera pas présenté à l'examen.

## Annexe 1 - La recherche d'information dans le programme d'information et communication de 1<sup>ère</sup>.

THÈMES	SENS ET PORTÉE DE L'ÉTUDE	NOTIONS ET CONTENUS À CONSTRUIRE
<b>B. LA RECHERCHE D'INFORMATION</b> <i>(Durée indicative : 30 heures)</i> <b>1. Identification du besoin d'information et typologie des sources</b>	<p>Cette partie du programme est destinée à montrer l'intérêt et à proposer les moyens de la maîtrise de l'acquisition de l'information. En ce sens, elle a une vocation essentiellement méthodologique visant au repérage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du contexte dans lequel s'inscrit une recherche d'information,</li> <li>- de la nature des informations recherchées,</li> <li>- des sources disponibles,</li> <li>- des opérations de traitement auxquelles elles sont soumises,</li> <li>- de l'analyse critique des résultats obtenus.</li> </ul> <p>L'examen de l'origine du besoin d'information est un moyen d'aborder et de relever certaines des caractéristiques de l'information recherchée. Le contexte de référence permet de repérer l'éventuelle diversité des points de vue et de délimiter l'objet de la recherche.</p>	<p>Identification du problème, des objectifs et des contraintes (techniques, financières, temporelles).            Nature et type des informations recherchées.            Typologie des sources :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- internes et externes,</li> <li>- primaires, secondaires.</li> </ul>
<b>2. La recherche documentaire</b> - Sources d'information  - Méthodologie de recherche	<p>La connaissance de la diversité des sources d'information constitue un préalable. L'identification des sources met l'accent sur leur pertinence par rapport au besoin d'information exprimé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bibliothèques et centres de documentation spécialisés ;</li> <li>- système d'information d'une organisation ;</li> <li>- toile mondiale (web).</li> </ul> <p>L'approche des principaux outils documentaires (catalogues de bibliothèques, de médiathèques, index, bibliographies, outils de recherche en ligne) s'appuie sur leur usage dans une mise en situation effective.            Le recours aux expressions logiques utilisant les symboles de priorité, de troncature et les opérateurs logiques (and, or, not) permet d'améliorer l'acuité et l'efficacité des recherches.</p>	<p>Caractéristiques des sources d'informations et modes d'accès.            Moyens de repérage de l'information</p> <p>Critères de sélection formels et intellectuels.            Moteurs d'indexation, annuaires thématiques, méta-moteurs, groupes de « News ».            Expression logique, opérateurs logiques.</p>
<b>3. L'enquête</b>	<p>L'enquête permet de collecter les données lorsque les sources d'information secondaires n'existent pas. Un questionnaire simple structure le recueil des informations à obtenir auprès des personnes interrogées.</p>	<p>Enquête.            Structuration du questionnaire.            Types de questions.            Traitement des réponses.</p>
<b>4. Contrôle et évaluation de la recherche</b>	<p>Les résultats d'une recherche sont contrôlés et évalués sous plusieurs angles : efficacité de la recherche et pertinence des résultats, qualité des informations collectées. Lors de l'évaluation des résultats d'une recherche d'information, il est important d'adopter un esprit critique.</p>	<p>Identification des critères d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fiabilité et pertinence : auteur, source, date, contenu, etc. ;</li> <li>- ressources mobilisées : temps, coût.</li> </ul>

### Indications complémentaires

#### B. La recherche d'information

L'information est une ressource capitale pour les organisations ; c'est pourquoi il est nécessaire de sensibiliser et de former les élèves à cette notion.

La recherche d'informations insiste sur les procédures à mettre place car il paraît primordial d'identifier les étapes, de connaître les outils et les méthodes spécifiques et de les utiliser. Elle sensibilise aussi les élèves à l'évaluation des informations recueillies et leur permet d'adopter une attitude critique. Cette étape est essentielle à une époque où les individus sont surinformés et peuvent avoir facilement accès à l'information qu'ils désirent.

Les compétences méthodologiques sont développées en prenant appui sur des exemples liés aux organisations (association, entreprise, établissement scolaire) ; ils peuvent concerner un recueil de données ponctuelles ou une recherche d'informations plus complète, impliquant à la fois la constitution d'un dossier documentaire et un recueil d'informations sur le terrain.

#### 1. Identification du besoin d'information et typologie des sources

Il s'agit de montrer aux élèves que les informations à rechercher doivent être préalablement définies en fonction du problème posé et du contexte dans lequel il s'inscrit. De même, les sources d'informations, extrêmement diverses, ne sont pas

sollicitées par hasard ; les élèves doivent donc acquérir une méthodologie d'identification des sources disponibles, sans se cantonner à une source unique.

## **2. La recherche documentaire**

Des supports diversifiés sont utilisés pour faire acquérir cette compétence et s'assurer que les élèves l'exercent quelles que soient les informations analysées :

- la toile mondiale, les listes de diffusion, les abonnements, les consultations périodiques de favoris (en particulier pour la veille informationnelle), ainsi que le recours aux technologies de l'information et de la communication en général ;
- les bibliothèques réelles ou virtuelles ;
- les centres de documentation, en particulier spécialisés ;
- le système d'information d'une organisation, en particulier la manipulation d'un langage de requête sur une base de données.

Dans les établissements, il s'agit de démontrer le rôle des documentalistes : il est souhaitable de s'appuyer sur leur savoir-faire pour illustrer cette partie.

Le recours aux technologies de l'information et de la communication est indispensable. Cette étape doit déboucher sur des applications concrètes et diversifiées avec utilisation d'outils adaptés pour trouver avec efficacité les informations recherchées.

On cherche notamment à expliciter les méthodes de référencement et de recherche sur la toile en mettant en évidence les caractéristiques communes et les spécificités des différents moteurs de recherche disponibles sur Internet (règles syntaxiques, commandes logiques, opérateurs logiques).

Une importance toute particulière est accordée au développement de l'esprit critique des élèves. Il est nécessaire d'être attentif aux motivations et aux enjeux des auteurs, à leur crédibilité, aux procédés choisis pour donner du sens à l'information, en s'appuyant sur les parties « comportement de l'individu » et « communication » du programme. Il est essentiel d'insister sur la nécessaire prudence à adopter vis-à-vis des informations disponibles sur Internet ou dans les autres médias et de mettre en place les réflexes de contrôle de pertinence et de validité des informations recueillies.

## **3. L'enquête**

L'étude de l'enquête privilégie, au niveau de la classe de première, l'élaboration et l'exploitation du questionnaire.

Le recours au questionnaire comme instrument de recueil d'informations sera justifiée par la nature du besoin initial, les caractéristiques de l'information éventuellement disponible et le contexte de l'étude. La clarification des attentes et l'identification de la cible seront fortement guidées.

Il n'est pas utile que les questionnaires intègrent un grand nombre de types de questions. Il est raisonnable de se limiter aux questions fermées à choix unique ou à choix multiple, aux questions ouvertes (textes ou numériques) et aux questions de classement ou de notation. Ne sont donc pas utilisés des types de questions élaborées (ex. : échelle de Likert, de Stapel, de sémantique différentielle, questions projectives...).

Il faut aussi montrer aux élèves qu'il est indispensable de structurer clairement l'ensemble du questionnaire ce qui implique une analyse préalable (ex. : hiérarchisation des informations à obtenir, regroupement en parties homogènes, etc.).

Les limites en termes de fiabilité de l'information recueillie sont présentées et argumentées. Le recours au support du réseau pour la réalisation du questionnement et aux logiciels standards pour le dépouillement et l'exploitation doit être privilégié.

La construction d'un questionnaire ne peut être traitée comme un "exercice de style" sans contexte ni finalités véritables. La production d'une synthèse rédigée et présentée, y compris dans un cadre collectif, pourra être favorisée.

## Annexe 2 – Tableau d'analyse de documents, écrits et audiovisuels (Exemple emprunté à la spécialité Mercatique)

Documents sélectionnés	Évaluation <sup>5</sup>				Idées essentielles apportées	Commentaire <sup>6</sup>	Dossier ?
	Act	Fi	Pe	Pf			
Grande distribution : les marques de distributeur	2	3	3	3	<b>11</b>	- explosion des MDD dans les linéaires - MDD qualitativement proches des MN - MDD suivent les nouvelles tendances de consommation	<b>oui</b>
Les marques de distributeurs : définition et enjeux économiques	2	3	2	2	<b>9</b>	MDD : augmentation du pouvoir de négociation des distributeurs	Redondance avec document « Grande distribution : Les marques de distributeurs »
Linéaires.com : Auchan dope son offre MDD	3	2	3	3	<b>11</b>	- Auchan développe son offre MDD - Déréférencement des MN	<b>oui</b>
MDD : les mêmes produits, moins chers	2	2	3	3	<b>10</b>	- Développement MDD dans linéaires - MDD : produits de qualité à prix réduit	<b>oui</b>
Les MDD ont-elles atteint l'âge de raison ?	1	1	2	2	<b>6</b>	MDD premiers prix	
L'impact économique du développement des marques de distributeurs	2	2	1	2	<b>7</b>	MDD joue un rôle sur la baisse des prix des biens de consommation courante	
MDD : une stratégie d'enseigne	1	1	2	2	<b>6</b>	La situation des MDD en Europe	
Etat des lieux en France	3	3	3	3	<b>12</b>	Statistiques SECODIP sur les MDD en France	Retraitement nécessaire avec grapheur
Dossier Altrema sur les MDD	1	2	2	2	<b>7</b>	- développement des MDD en Europe - avis des consommateurs sur les MDD - des MDD de niche	
Les nouvelles des producteurs de MDD	2	1	1	2	<b>6</b>	La situation des MDD en Europe	
LSA : Casino veut réaliser 50% de ses volumes de vente avec ses MDD (15/06/2005)	3	3	3	2	<b>11</b>	Casino développe son offre MDD	Redondance avec document « Auchan dope son offre MDD »
Points de vente : Leclerc veut 50% de MDD (25/04/2005)	3	3	3	2	<b>11</b>	Leclerc développe son offre MDD	Redondance avec document « Auchan dope son offre MDD »

<sup>5</sup> Notes de 1 à 3 : Actualité du document, fiabilité de la source, pertinence de l'information, agrément de la présentation et total

<sup>6</sup> Mettre en évidence les redondances et les retraitements nécessaires (tableur, texteur, ...)

# Le projet

## I – La réglementation

Extraits d la note de service du 24-02-2006, publiée au BO n°10 du 9 mars 2006

### Définition du projet

Le projet est une production qui mobilise des ressources et des activités coordonnées entre elles, dans un contexte en rapport avec la spécialité.

L'élève participe au projet en accomplissant une mission assurée de préférence dans le cadre collectif de travaux en équipe (3 à 4 élèves).

Le projet suscite donc la mise en œuvre d'activités cohérentes et complémentaires se traduisant par des réalisations répondant à l'objectif visé.

Le choix du projet est effectué avec le conseil et sous l'autorité du professeur de spécialité.

Le projet prend éventuellement appui sur les études réalisées par les membres de l'équipe impliqués dans le projet.

Dans tous les cas, la contribution personnelle du candidat au projet doit pouvoir être nettement identifiée.

La durée indicative de réalisation d'un projet au cours des séances de travaux dirigés est de 16 heures.

### Critères d'évaluation

L'évaluation prend en compte les critères suivants :

*Concernant le projet :*

- l'énonciation du problème ou du besoin (contexte, objectifs, contraintes) ;
- la rigueur de la démarche de préparation et de réalisation du projet ;
- la maîtrise des techniques et des méthodes utilisées ;
- la pertinence des propositions et des résultats présentés.

*Concernant l'usage des technologies de l'information et de la communication :*

- la pertinence des technologies mobilisées ;
- la prise en compte des contraintes liées à l'environnement technologique ;
- l'usage approprié des fonctionnalités sollicitées ;
- le contrôle de la qualité des résultats présentés.

*Concernant la communication orale :*

- la structuration de l'exposé ;
- la qualité de l'argumentation ;
- la qualité de l'expression.

## **II – Le dossier**

### **Définition du dossier**

Le projet est présenté à l'examen sous la forme d'un dossier regroupant :

- une fiche de travail synthétique (conforme au modèle joint en annexe 2 de la présente note de service) présentant le projet et rendant compte :
  - des méthodes et technologies mises en œuvre, du calendrier observé, de la démarche suivie et de la réalisation des objectifs prévus ;
  - de la contribution personnelle du candidat au projet ;
- les supports numériques utilisés et éventuellement créés par le candidat.

Le dossier est signé par le professeur de spécialité de la classe de terminale, authentifiant la contribution du candidat au projet.

### **La fiche de travail synthétique**

La fiche de travail synthétique est un document obligatoire dont le contenu est défini par la circulaire.

Son modèle est donc national.

Sont présentés pages suivantes :

- le modèle vierge de fiche synthétique ;
- le « mode d'emploi » qui précise comment renseigner la fiche synthétique ;
- un exemple de fiche complétée.

## Baccalauréat sciences et technologies de la gestion Épreuve de spécialité - Partie pratique

<b>FICHE PROJET</b>  Session :  Académie :	<input type="checkbox"/> Communication et gestion des ressources humaines  <input type="checkbox"/> Comptabilité et finance d'entreprise  <input type="checkbox"/> Gestion des systèmes d'information  <input type="checkbox"/> Mercatique
--	--

<b>CANDIDAT</b>	<b>NOM :</b>
	<b>Prénom :</b>
	<b>N° Candidat :</b>

<b>Intitulé du projet :</b>
<b>Contexte du projet :</b>
<b>Nombre d'élèves participant au projet :</b>

Calendrier	Durée*	Travaux réalisés
<b>Total :</b>		

<b>Méthodes mobilisées</b>	
<b>Technologies mises en oeuvre</b>	
<b>Supports numériques utilisés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	
<b>Supports numériques créés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	

\* Non compris le travail effectué hors la classe.

<b>Démarche suivie</b>		<b>Productions</b>	<b>Contribution personnelle du candidat</b>
Identification du besoin			
Définition des objectifs			
Identification des contraintes			
Réalisation du projet			
Validation du projet			

NOM, Prénom du professeur :  
Date :

Cachet de l'établissement :

Signature du professeur :

## Baccalauréat sciences et technologies de la gestion Épreuve de spécialité - Partie pratique

<b>FICHE PROJET</b>  Session :  Académie :	<input type="checkbox"/> Communication et gestion des ressources humaines <input type="checkbox"/> Comptabilité et finance d'entreprise <input type="checkbox"/> Gestion des systèmes d'information <input type="checkbox"/> Mercatique
--	--

<b>CANDIDAT</b>	<b>NOM :</b> <hr/> <b>Prénom :</b> <hr/> <b>N° Candidat :</b>
-----------------	---

<b>Intitulé du projet :</b>
<b>Contexte du projet :</b>
<b>Nombre d'élèves participant au projet :</b>

Calendrier	Durée*	
		Activités réalisées chaque semaine, dans le cadre d'une durée totale de 16 heures de TD. <b>Exemples :</b> identification du besoin et des contraintes, planification du travail, recherche des solutions possibles, collecte d'informations...
<b>Total :</b>		Liste des méthodes mobilisées. <b>Exemples :</b> gestion du temps, créativité, enquête, conduite de réunion, modélisation, simulation...

<b>Méthodes mobilisées</b>	
<b>Technologies mises en oeuvre</b>	Liste des technologies, précisant les outils. <b>Exemples :</b> messagerie Outlook, Tableur Calc d'Open Office, Base de données Access, Métalangage XML...
<b>Supports numériques utilisés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	Liste des supports utilisés pour mener le projet. <b>Exemples :</b> documents d'entreprises, d'associations...
<b>Supports numériques créés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	Liste des supports créés (seul ou de façon collective) par le candidat. <b>Exemples :</b> tableau comparatif, modèle de document, jeu de simulation...

\* Non compris le travail effectué hors la classe.

	Suivi	Productions	Contribution personnelle du candidat
<p>Identification du besoin</p> <p>Exemple : Améliorer la communication interne dans le service.</p>		<p>Productions réalisées par le groupe à chaque étape.</p>	<p>Réalisations effectuées par le candidat seul ou en coproduction.</p>
<p>Définition des objectifs</p>	<p>Délimitation des objectifs du projet.  <b>Exemple :</b> Proposer les solutions permettant de répondre aux dysfonctionnements repérés de la communication interne dans le service.</p>		
<p>Identification des contraintes</p>	<p>Contraintes liées au contexte fournies totalement ou partiellement ou à rechercher.  <b>Exemples :</b> montant du budget alloué, contraintes de temps, de délais, contexte juridique, volume d'informations à traiter.</p>		
<p>Réalisation du projet</p>	<p>Présentation des phases de production. Plusieurs options peuvent être possibles : elles peuvent être explorées afin de sélectionner la solution la plus satisfaisante.  <b>Exemples :</b> faire ou sous-traiter, recourir à telle ou telle technologie.</p>		
<p>Validation du projet</p>	<p>Proposition argumentée de la solution retenue.  <b>Exemple :</b> faire appel à la sous-traitance pour la gestion des archives compte tenu du coût, des contraintes de conservation, des volumes archivés et de la fréquence des consultations, imposés par le contexte de l'entreprise.</p>		

NOM, Prénom du professeur :  
 Date :

Cachet de l'établissement :

Signature du professeur :

## Baccalauréat sciences et technologies de la gestion

### Épreuve de spécialité - Partie pratique

<b>FICHE PROJET</b>  Session :  Académie :	<input checked="" type="checkbox"/> Communication et gestion des ressources humaines  <input type="checkbox"/> Comptabilité et finance d'entreprise  <input type="checkbox"/> Gestion des systèmes d'information  <input type="checkbox"/> Mercatique
--	---

Exemple

<b>CANDIDAT</b>	<b>NOM :</b>  <b>Prénom :</b>  <b>N° Candidat :</b>
-----------------	---

**Intitulé du projet :** Amélioration de l'archivage

**Contexte du projet :** Archibal, société éditant une revue d'architecture de 21 personnes, est encombrée par ses archives qui envahissent ses locaux, trop petits.

**Nombre d'élèves participant au projet :**

Calendrier	Durée*	Travaux réalisés
Semaine 1 Date TD: 23 février	<b>4h</b>	Découverte du contexte de travail Identification du besoin Identification des contraintes (début)
Semaine 2 Date TD : 9 mars	<b>4h</b>	Identification des contraintes (fin) Remue-ménages Sélection des solutions à explorer - Planification
Semaine 3 Date TD : 23 mars	<b>4h</b>	Collecte des informations relatives aux solutions Comparaison des fournisseurs envisageables
Semaine 4 <b>Date TD : 30 mars</b>	<b>4h</b>	Validation des solutions à retenir Proposition de fournisseurs pour chaque solution valable.
<b>Total :</b>	<b>16 h</b>	

<b>Méthodes mobilisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Classification</li> <li>- Créativité : remue-ménages</li> <li>- Prise de notes</li> <li>- Recherche documentaire</li> <li>- Gestion du temps</li> <li>- Rédaction, argumentation</li> </ul>
<b>Technologies mises en oeuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel de recherche documentaire du CDI</li> <li>- Internet : moteur de recherche Google</li> <li>- Texteur Writer, tableur Calc d'Open Office</li> <li>- Messagerie électronique</li> </ul>
<b>Supports numériques utilisés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Textes réglementaires sur la durée légale de conservation des documents, trouvés sur Internet</li> <li>- Pages Web de sociétés d'archivage</li> </ul>
<b>Supports numériques créés (à apporter le jour de l'épreuve)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grille d'analyse du besoin (Writer)</li> <li>- « Répartition des volumes d'archives » (Calc)</li> <li>- « Contraintes légales en matière de conservation des documents » (Writer)</li> <li>- « Liste de solutions... » (Writer)</li> <li>- Planning (Calc)</li> <li>- Tableau des offres (Calc)</li> <li>- Note (Writer)</li> </ul>

\* Non compris le travail effectué hors la classe.

Démarche suivie		Productions	Contribution personnelle du candidat
Identification du besoin	Analyse, en groupe, des informations disponibles	Grille d'analyse du besoin de l'entreprise.	
Définition des objectifs	Identification, en groupe, de l'objectif final et des objectifs intermédiaires.		
Identification des contraintes	<p>Analyse de l'inventaire des archives pour évaluer les contraintes de volume.</p> <p>Calcul des volumes relevant des différentes catégories de supports à classer.</p> <p>Identification du nombre total de documents traités par an</p> <p>Consultation de la législation relative à la conservation des documents (sources : recherches Internet)</p>	<p>Feuille de calcul : « Répartition des volumes d'archives selon les différentes catégories à traiter »</p> <p>Document texte : « Récapitulatif des contraintes légales en matière de conservation des documents »</p>	Récapitulatif des contraintes légales
Réalisation du projet	<p>Remue-méninges au sein du groupe en vue de rechercher des idées</p> <p>Sélection des solutions à explorer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat d'un équipement de GED</li> <li>• Conservation sur place des seules archives de moins de 3 ans + dernier numéro de la revue</li> <li>• Destruction des archives inutiles, conservées à la cave</li> <li>• GED pour les documents courant à venir par achat d'un logiciel OU externalisation de la dématérialisation, de manière à pouvoir externaliser également le classement courant de plus d'un an</li> <li>• Externalisation de l'archivage physique</li> </ul> <p>Planification des étapes de la recherche d'information sur les solutions proposées et répartition du travail au sein du groupe</p> <p>Collecte d'informations relatives aux solutions envisagées (par téléphone, Internet et courriel) et analyse.</p>	<p>Prise de notes : Liste des idées émises lors du remue-méninges du...</p> <p>Document texte : « Liste des solutions à explorer en vue de l'amélioration de l'archivage »</p> <p>Planning</p> <p>Tableaux des offres envisageables pour chaque solution.</p>	<p>Analyse de la solution GED : Tableau récapitulatif des logiciels, leurs fonctionnalités et leur coût, actuellement offerts sur le marché.</p> <p>Tableau d'analyse des gains de temps liés à ces logiciels</p>
Validation du projet	<p>Mise à l'écart de la solution consistant à acquérir un équipement de GED (non rentable en raison d'un volume à traiter trop faible)</p> <p>Validation des autres solutions.</p> <p>Suggestions pratiques en vue d'un meilleur choix de fournisseurs.</p>	<p>Note argumentée accompagnant les tableaux et proposant le meilleur fournisseur pour chacune des solutions retenues.</p>	Note argumentée.

NOM, Prénom du professeur :

Date :

Cachet de l'établissement :

Signature du professeur :

### **III Quelle démarche d'élaboration du projet ?**

#### **Les caractéristiques du projet**

- *Mobilisation de connaissances du programme*

Le projet, réalisé en terminale, mobilise les notions des programmes de spécialité de première (information et communication, information et gestion) et de terminale (Communication et GRH)

Le projet suscite donc une réflexion autour de problèmes de gestion. Il ne vise en aucun cas le développement de compétences professionnelles. Il permet à l'élève d'appliquer, de réinvestir les notions, les techniques et les méthodes des programmes. Il peut aussi fournir l'occasion d'approfondir voire de découvrir certains points du programme avant leur traitement en cours.

*Exemples : travail collaboratif, GED, processus*

- *Modalités de travail*

Le thème traité doit se prêter à :

- un travail collaboratif au sein de groupes d'élèves (3 à 4) et à un réel partage des tâches de telle façon que l'élève soit capable, le jour de l'épreuve, de rendre compte non seulement de la dimension collective du projet mais surtout de son implication personnelle dans le projet, ce qui nécessite parfois un complément par un travail personnel à la maison, dans les centres de documentation ou tout autre espace de travail.
- à un temps de réalisation d'environ 16 heures équivalent à quatre séances de TD non obligatoirement consécutives pour que les élèves puissent mûrir leur projet entre deux séances.

Plusieurs projets sont conduits au sein d'une classe pour éviter les effets modélisants du projet unique et bénéficier de la richesse offerte par des contextes diversifiés.

- *Une démarche technologique*

Le projet fait appel à une démarche technologique caractérisée par les étapes suivantes :

- Identification du besoin ou du problème,
- Identification/explicitation des contraintes fournies totalement ou partiellement ou à rechercher par l'élève (financières, humaines, juridiques, techniques...),
- Construction d'une solution qui peut émerger de l'exploration de plusieurs options,
- Validation de la solution proposée par confrontation aux objectifs et aux contraintes.

Cette démarche peut être conduite de manière itérative. En effet la découverte de solutions peut conduire à préciser le problème, affiner le besoin ou découvrir de nouvelles contraintes ; la recherche d'informations peut amener à l'abandon de solutions initiales, etc.

## Le choix du projet\*

### • *L'ancrage dans un contexte*

Le thème du projet répond à un problème ou à un besoin crédible, inscrit dans un contexte en rapport avec la spécialité.

Il appartient au professeur de fournir des thèmes dont le contexte est suffisamment étoffé, les objectifs précisés et les contraintes données pour permettre aux élèves de déboucher sur des propositions réalistes.

Pour le professeur, les entreprises et autres organisations sont sources d'informations permettant d'élaborer des propositions de projets.

**Exemples** : l'ensemble des projets proposés sont inspirés d'organisations réelles. Les projets Liberty ou Loisirs jeunes sont inspirés de contextes accessibles : la pratique du sport, la ville.

Sur un même contexte, peuvent se greffer un ou plusieurs projets.

**Exemples** : les projets Electroprado et Archibal proposent des déclinaisons à partir d'un contexte commun.

Un projet peut suivre une ou plusieurs études réalisées précédemment par un ou plusieurs élèves.

**Exemple** : le projet Novindus fait suite à une étude sur l'intégration du salarié.

Le projet peut permettre aux élèves, par une prise d'informations, de préciser le contexte et les contraintes et de proposer des solutions.

**Exemples** : dans le projet Liberty Club, les élèves enrichissent le contexte et les contraintes des journées des associations par une prise d'informations en mairie. Dans le projet Archibal les élèves identifient des contraintes réglementaires et élargissent la connaissance du contexte par une investigation dans le domaine de la sous-traitance.

### • *Les critères de validation du projet*

1. Le thème du projet s'inscrit dans les programmes de spécialité de première (information et communication, information et gestion) et de terminale (Communication et GRH) ; il répond donc à un besoin exprimé ou à un problème à résoudre de communication, d'efficacité ou d'efficience organisationnelle, de GRH...

En conséquence, on ne retient pas un projet parce qu'il mobilise de la communication ou de l'organisation (tout serait alors recevable) mais parce qu'il répond à un problème ou un besoin de communication, d'organisation, de GRH.

On observera donc avec vigilance les projets développés dans le cadre de l'établissement scolaire qui, trop souvent, ne répondent pas à ces types de besoins.

2. Le projet correspond aux exigences de la définition de l'épreuve, en le confrontant au programme et aux critères d'évaluation :

- l'expression d'un besoin ou d'une problématique,
- le développement d'une démarche (technologique),
- la mobilisation de techniques et de méthodes,
- la vérification de la pertinence des propositions au regard des objectifs et des contraintes.

3. Le projet est propice à un travail collectif avec des activités menées en parallèle.

---

\* Les exemples cités dans l'exposé qui suit correspondent à des projets joints en annexes.

**Exemple** : après avoir mené en commun une exploration des solutions possibles, les élèves se répartissent l'analyse de chacune d'entre elles.

## **Le rôle du professeur**

- *En amont du projet*

### ***Préparer les thèmes de projets à fournir aux élèves***

- Le professeur formalise avec clarté le problème de gestion posé ou le besoin énoncé. Il fixe éventuellement les objectifs assignés au projet.
- Il définit tout ou partie des contraintes (techniques, financières, humaines, juridiques...), qui peuvent peser sur la réalisation du projet.
- Il veille à la mise à disposition des élèves des ressources nécessaires à la conduite du projet en particulier les ressources offertes par l'environnement informatique de l'établissement (réseau, applications de travail collaboratif, logiciels).
- Il vérifie la faisabilité du projet dans le temps imparti.

### ***Expliquer aux élèves les attentes et critères d'évaluation en référence à la définition de l'épreuve***

Le projet se caractérise par un objectif pédagogique qui mobilise une démarche spécifique rigoureuse. Il n'a pas pour finalité l'aboutissement de productions relevant de compétences professionnelles. Il convient donc de s'assurer que la production ne prenne pas le pas sur la démarche mise en œuvre.

**Exemple** : Une démarche d'intégration de nouveaux salariés conduit à une proposition de livret d'accueil : après avoir pris connaissance des spécificités de l'entreprise (secteur d'activité qui nécessite que l'on sensibilise les nouveaux aux règles de sécurité, à la confidentialité...), de ses objectifs de communication et de ses contraintes, l'élève préconise les contenus, la structuration du document mais ne réalise pas la mise en forme qui impliquerait la conception d'une charte graphique.

Les élèves doivent donc être informés de la définition de l'épreuve, du projet et des supports qu'ils devront présenter, la fiche synthétique en particulier.

### ***Organiser le travail de groupe***

La connaissance des profils individuels permet au professeur de constituer des groupes dont la productivité sera effective tant au niveau collectif qu'individuel. Un groupe de travail n'est pas un groupe d'affinités.

- *Pendant le projet*

La mise en place dans le dispositif de formation des élèves de la série STG d'une démarche de projet répond aux spécificités d'une formation technologique et à l'objectif de préparation des élèves à une poursuite d'études supérieures : contribution au développement de l'autonomie et au sens de l'initiative des élèves au sein d'une équipe de travail.

### ***Gérer le temps***

La limitation du temps de réalisation du projet exige :

- une véritable anticipation par le professeur de la faisabilité du projet dans le temps défini pour l'épreuve ;
- la planification, dès le départ et avec les élèves, d'étapes significatives d'avancement ;

- l'éventuelle régulation par le professeur, en cours de déroulement du projet.

### ***Accompagner le projet***

Le travail est guidé et suivi par le professeur pendant les heures de TD. L'enseignant réagit, en présence des élèves, à leurs méthodes ou leurs productions, dans une discussion avec eux. Par son questionnement, il intervient éventuellement pour réorienter leur travail. Cet accompagnement s'opère dans un esprit de guidance ouvert à toutes les possibilités raisonnables et justifiées que les élèves pourraient trouver, même si elles ne correspondent pas aux prévisions faites par l'enseignant lors de ses investigations personnelles.

Cela revient à :

- informer sur les ressources disponibles ;
- contrôler la répartition équitable des tâches ;
- accompagner (recentrer, orienter vers des pistes de travail), réorienter la démarche en cas d'impasse ;
- suivre la progression en faisant séquentiellement le point avec les groupes : le temps de travail consacré au projet doit être efficace car il y a obligation de résultat ;
- inciter le groupe d'élèves à s'interroger en permanence sur ses propositions et ses choix ;
- suivre la construction progressive par les élèves de leur dossier d'examen.

### ***Arbitrer***

On peut imaginer qu'à l'issue de la phase de réflexion sur les solutions possibles, le professeur joue éventuellement le rôle du « donneur d'ordre » sélectionnant une solution que le groupe d'élèves développera.

**Exemple** : le projet Archibal. Le professeur, parmi les solutions possibles présentées par les élèves, fera le choix, par exemple, de sous-traiter l'archivage. Sur cette base, les élèves poursuivent leur travail de construction d'une solution optimale.

- *Après le projet*

### ***Préparer les élèves à l'épreuve***

Une fois le projet achevé, il est souhaitable que chaque élève puisse s'exercer à une présentation du travail. Le professeur pourra ainsi le conseiller en s'appuyant sur les critères d'évaluation spécifiés précédemment.

L'élève peut apporter des modifications à son travail en fonction des conseils dispensés pendant les séances.

## **Société ARCHIBAL**

Ce premier document propose, à partir d'un contexte inspiré du réel, de décliner des projets différents. Deux d'entre eux sont développés :

- remplacement d'un assistant ;
- amélioration de l'archivage.

La fiche synthétique du projet « Amélioration de l'archivage » est présentée à titre d'exemple, dans les pages précédentes.

### **Le contexte**

ARCHIBAL est une SARL de 21 personnes dont l'objet est de mettre en relation un réseau national de 200 architectes et des clients potentiels (*annexe 1*).

La société est rémunérée par une cotisation fixe annuelle versée par chaque architecte du réseau et un pourcentage sur les travaux réalisés.

Elle sert donc d'intermédiaire entre tout particulier recherchant un architecte dans sa région et un architecte dont l'activité correspond au projet de rénovation ou de construction (*annexe 2*).

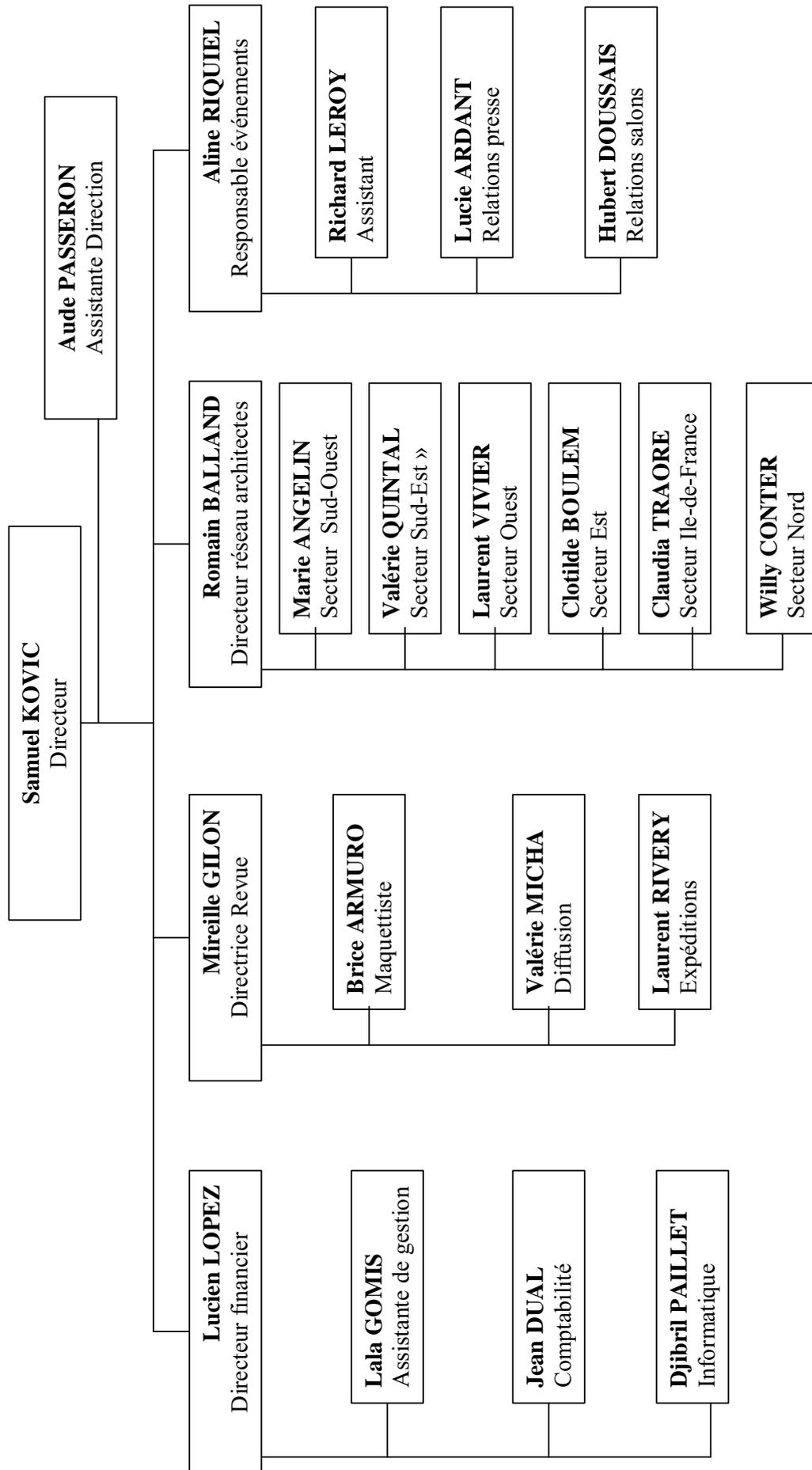
Par ailleurs, ARCHIBAL édite une revue, « Habitat particulier » et organise un événement, chaque année, « les Journées de l'Habitat Particulier » (*annexe 3*).

### **Documents utiles en annexe :**

Annexe 1 : organigramme de la société

Annexes 2 et 3 : extraits du site Internet de la société

**Annexe 1 – Organigramme actualisé remis par la direction**



## Annexe 2 - extrait du site Internet

### QUI SOMMES NOUS ?

**ARCHIBAL**, réseau national d'architectes regroupant **plus de 200 architectes**. Créé en **1993** par **Samuel Kovic**, architecte lui-même. **ARCHIBAL** a reçu, en **1997**, une médaille d'or au salon **BATIMAT**

### Notre rôle :

**ARCHIBAL, vous informe, vous conseille et réalise vos travaux « clefs en mains »**

Quel que soit le montant du projet, l'architecte est l'intervenant indispensable pour réaliser des travaux dans de bonnes conditions. C'est pour vous un avantage de faire appel à ses services. Il développe, à partir de vos idées et de vos envies, une conception originale. Il lance, coordonne et surveille les travaux. Il est le garant de la qualité finale.

**En un mot, l'architecte est le pilote et le chef d'orchestre de votre chantier, votre unique interlocuteur pendant tous les travaux.**

### Évènements et activités :

- **1995-2000** : participation à la Foire de Paris.
- **1998** : organisation du concours " Maison Individuelle "
- **1999** : organisation du concours " Habiter, Vivre "
- **2000** : " Les Architectes vous invitent "
- **depuis 2001** : " Les Journées de l'Habitat Particulier "

Éditeurs de la revue : « Habitat particulier » vendue en kiosque et sur abonnement.

### Vous pouvez nous contacter :

Un architecte au bout du fil au : **0.820.81.901**

E-mail : [contactsarchi@archibal.com](mailto:contactsarchi@archibal.com)

Site : [www.archibal.com](http://www.archibal.com)

**Adresse:** 110, rue d'Alésia 75014 PARIS

## **Annexe 2 : extrait du site Internet (suite)**

### **ARCHIBAL c'est aussi :**

#### **La revue « HABITAT PARTICULIER » ?**

**La revue « Habitat particulier », éditée par la société ARCHIBAL, paraît tous les mois. Elle est diffusée en kiosque et sur abonnement.**

**Elle vise à faire connaître les créations réalisées par des architectes en matière d'habitat individuel.**

#### **Les journées de L'HABITAT PARTICULIER**

**Le dernier week-end de mai, tous les ans, des particuliers vous ouvrent la porte de leur maison personnelle pour vous faire découvrir le travail de l'architecte auquel ils en ont confié la réalisation.**

**Visites après inscription sur notre site [www.archibal.com](http://www.archibal.com)**

## **Idées de PROJETS**

L'équipe de direction de la société ARCHIBAL a fait le point récemment sur un certain nombre de projets qu'il serait utile de conduire et les confie à des groupes d'élèves de votre classe.

**Projet n° 1 : Remplacement d'un assistant** (voir développement)

**Projet n° 2 : Amélioration de l'archivage** (voir développement)

### **Projet n° 3 : Recrutement d'animateurs**

Archibal souhaite recruter une vingtaine d'étudiants en architecture pour animer un stand lors d'une manifestation de deux jours « les deux Journées de l'Habitat Particulier ». Comment faire pour les contacter et les sélectionner ? Quel type de rémunération et de contrat leur proposer ? Comment les préparer à tenir parfaitement leur mission ?

### **Projet n° 4 : Participation à un salon professionnel**

Archibal participe au salon Batimat à Paris mais aimerait être présent sur un ou deux autres salons. L'entreprise souhaite connaître les conditions et les modalités de participation pour tous les salons pouvant la concerner, tant en France que dans les grandes capitales européennes des pays limitrophes. Elle aimerait également connaître toutes les composantes du coût de sa participation à de telles manifestations.

### **Projet n° 5 : Amélioration de conditions de travail**

Les salariés d'Archibal se plaignent de leurs conditions de travail. Les équipements de bureau ont vieilli et sont peu ergonomiques. En outre, rien n'est prévu pour les repas du personnel, alors que les restaurants du quartier pratiquent des prix assez élevés. Tout cela a des répercussions sur l'ambiance de travail, le climat général et sur la communication interne.

La direction est prête à faire quelque chose et veut bien débloquer un budget de 50 000 € sur deux ans. Quelles solutions peuvent-elles lui être proposées ?

## **Société ARCHIBAL - Remplacement d'un assistant**

Richard Leroy, l'assistant de la responsable « événements », va quitter l'entreprise dans trois mois. Comment procéder pour recruter un nouvel assistant ou une assistante ?

Vous disposez :

- D'un compte rendu de la réunion de travail au cours de laquelle ce remplacement a été évoqué (annexe Projet 1.1)
- De l'interview de Richard Leroy qu'Aude Passeron avait réalisée, il y a six mois, pour le bulletin de liaison envoyé à tous les architectes du réseau (annexe Projet 1.2).

## Annexe 1

<b>COMPTE RENDU DE RÉUNION DE TRAVAIL</b>	
Date : 4 janvier 20..	Heure : 9 h 30
<b>Présents :</b> Samuel Kovic Aude Passeron (rédactrice du CR) Aline Riquiel Romain Balland	<b>Excusés :</b> Lucien Lopez Mireille Gilon
<b>Ordre du jour :</b> Préparation des prochaines journées de l'Habitat particulier Questions diverses	
<p><b>I/ Préparation des journées de l'Habitat particulier</b></p> <p>Les dates retenues sont les 28 et 29 mai prochains. Nous reconduisons le dispositif de l'an passé et le planning qui ont globalement bien fonctionné.</p> <p>Cependant, le succès grandissant nous pose quelques problèmes à résoudre. Nous décidons d'y réfléchir et de proposer des solutions pour la prochaine réunion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trop d'inscriptions par téléphone (responsable : <b>Aude</b>)</li> <li>• Mise à jour tardive des données remontant des architectes (responsable : <b>Aline</b>)</li> </ul> <p><b>II/ Questions diverses : remplacement de Richard Leroy</b></p> <p>Aline nous signale le départ de Richard Leroy au 31 mars. Il faut donc envisager de recruter, en CDI, un autre assistant pour le remplacer. Nous n'avons reçu aucune candidature spontanée qui corresponde à son profil.</p> <p>L'idéal serait que le nouveau salarié puisse être à son poste une quinzaine de jours avant le départ de Richard de manière à ce que celui-ci le mette au courant des tâches courantes et des dossiers qu'il suit. La personne à recruter devra avoir un profil proche de celui de Richard et au moins deux ans d'expérience dans le métier. Nous ne pouvons dégager un budget important pour ce recrutement et il devra se faire au moindre coût.</p> <p><b>Un groupe d'élèves de terminale Com/GRH</b> est chargé de nous aider à conduire ce projet. Il proposera des modalités de recrutement à <b>Lucien Lopez et Aline Riquiel</b>. Le groupe se chargera ensuite de faire connaître l'existence du poste à des candidats. <b>Aude</b> se chargera de la première sélection des candidatures qui nous parviendront. <b>Aline et Aude</b> procéderont aux convocations et aux entretiens.</p>	

## Annexe 2

*Extrait du bulletin de liaison envoyé à tous les architectes du réseau de partenaires d'Archibal (ce bulletin est également en ligne sur le site de la société).*

### **Journées de l'Habitat particulier : Richard LEROY, votre interlocuteur**

Richard est l'assistant d'Aline Riquiel, la responsable « événements ». Vous avez sans doute déjà été en contact avec lui, en particulier au moment de la préparation des « Journées de l'Habitat Particulier ». Nous avons eu envie de vous le faire connaître davantage.

**Aude** : Richard, vous êtes « assistant événements ». En quoi consiste exactement votre fonction ?

**Richard** : eh bien, je collabore avec Aline Riquiel à l'organisation de tous les événements auxquels participe notre société et son réseau d'architectes : les salons spécialisés comme Batimat, les expositions et, bien entendu, le moment phare, nos « Journées de l'Habitat Particulier ».

**Aude** : quelle formation est nécessaire pour ce type de poste ?

**Richard** : j'ai un BTS d'assistant de gestion de PME. Il m'a bien préparé à cette fonction en me donnant les outils d'organisation nécessaires.

**Aude** : La planification est une dimension importante dans ce métier ?

**Richard** : absolument. Un salon, une journée portes ouvertes sont des moments que l'on ne peut déplacer. Nous ne pouvons pas nous permettre d'être en retard, tout simplement. Il faut donc faire preuve d'une rigueur absolue en matière de planning et de gestion des délais.

**Aude** : quelles autres qualités sont nécessaires à ce poste ?

**Richard** : il faut aimer les relations et la communication. Nous avons beaucoup de contacts directs, téléphoniques ou par courriel avec tous les architectes du réseau, avec les organisateurs des salons, avec les entreprises qui aménagent les stands d'exposition, avec les propriétaires de maisons à visiter, avec le public au moment des événements, etc. Mon carnet d'adresses est important !

**Aude** : planification, relationnel... Voyez-vous encore d'autres caractéristiques à votre fonction dans la société ?

**Richard** : oui, la logistique. Il faut penser à tout : de la cafetière à apporter sur le stand du salon jusqu'aux plaquettes publicitaires à distribuer pour nous faire connaître. Autre aspect aussi du poste : les budgets à établir pour chaque événement puis les bilans chiffrés pour savoir ce qu'ils apportent en termes de retombées sur les commandes.

**Aude** : nous avons évoqué vos missions. Pouvons-nous à présent parler des qualités nécessaires pour tenir un tel poste ?

**Richard** : il faut donc être très rigoureux, savoir communiquer en français et en anglais, avoir une bonne orthographe et bien rédiger, être résistant au stress pour rester toujours zen et souriant, être réactif pour résoudre rapidement les problèmes qui surgissent toujours. Voilà l'essentiel.

**Aude** : Richard, je vous remercie...

## Guide pour le professeur

Démarche et réalisations pouvant être attendues des élèves :

Étapes du projet	Ressources	Méthodes	Productions (à titre d'exemples)
<b>Identification du besoin</b>	Compte rendu de réunion fourni (annexe projet 1.1) Interview de Richard Leroy (annexe projet 1.2)	Conduite de réunion Prise de notes Schématisation	Définition des objectifs, des contraintes et des limites. Fiche de fonction et/ou profil du poste à pourvoir
<b>Identification des contraintes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De procédures d'embauche à respecter</li> <li>• De temps (2 mois 1/2)</li> <li>• Juridiques (CDI)</li> <li>• Budgétaires (coûts réduits au maximum)</li> <li>• Culturelles (mode de fonctionnement de l'entreprise et de Richard Leroy)</li> </ul>	Cours de Terminale sur l'embauche + cours de 1 <sup>re</sup> sur les outils de planification + documentation + Internet	Techniques de créativité : recherche d'idées en remue-méninges Gestion du temps Recherche documentaire	Représentation graphique de la procédure de recrutement  Liste de contrôle ou planning des différentes étapes du recrutement jusqu'à l'arrivée du salarié (choix d'un moyen de recrutement, passation de l'annonce s'il y a lieu, sélection des candidatures, entretiens, choix définitif, période d'intégration avec Richard Leroy) avec mention des responsabilités (« qui fait quoi ? ») et répartition du travail entre les élèves.
<b>Construction de la solution :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte d'informations relatives aux annonces d'offres d'emplois, aux différents moyens de recrutement, etc.</li> <li>• Analyse des données collectées</li> </ul>	Sites relatifs à l'emploi sur Internet, sites de cabinets de recrutement, annonces dans la presse.	Recherche documentaire	Tableau comparant les modalités et les coûts des différents moyens de recrutement (Internet, cabinet de recrutement, presse, ANPE)
<b>Validation de la solution proposée en regard des objectifs et des contraintes puis mise en œuvre</b>	Décision prise au vue de la présentation des solutions envisageables et de la solution préconisée. <b>1</b>	Argumentation orale, rédaction	Préparation du contenu de l'annonce à mettre sur un site de recrutement sur Internet et/ou à communiquer à l'ANPE. <b>2</b>

**1** A ce stade, le professeur peut intervenir pour se substituer aux décideurs et indiquer le choix qui est fait (exemple ici : passer une annonce sur un site de recrutement par Internet et sur celui de l'ANPE et non par la voie de presse).

**2** Seul le texte « au kilomètre » est attendu des élèves : aucune mise en forme n'est nécessaire puisque, dans la réalité, il y aurait ensuite saisie dans un formulaire.

## Société ARCHIBAL - Amélioration de l'archivage

Les locaux sont petits mais un déménagement n'est pas envisageable.

Un peu partout dans l'entreprise et particulièrement au service financier, le classement courant et les archives occupent une place très importante qui réduit l'espace de travail. Le bureau de Valérie Micha qui a en charge la diffusion de la revue, est envahi par les numéros récents et même anciens qui se vendent toujours bien.

Une solution est-elle envisageable ?

Vous disposez d'un inventaire du volume des différentes archives réalisé précédemment par un stagiaire (*en annexe*).

### Annexe

#### INVENTAIRE DU CLASSEMENT, DES ARCHIVES et DU STOCK DE LA REVUE

Lieu	Nature des supports classés ou archivés	Volume estimé en m3
Département financier	Devis, factures, documents divers (courriers, etc.) de moins de trois ans (*)	1,00
	Devis, factures, documents divers (courriers, etc.) de + de 3 ans et moins de 10 ans.	4,00
Revue	Classement courant de moins de 3 ans	0,50
	Archives diverses de + de 3 ans et moins de 10 ans	1,50
	Dernier numéro de la revue	2,00
	Numéros anciens de la revue en stock	7,00
Réseau des architectes	Dossiers divers de moins de 3 ans	1,00
	Dossiers archivés (+ de 3 ans et moins de 10 ans)	4,00
Événements	Dossiers relatifs à l'organisation des Journées de l'Habitat Particulier depuis 8 ans, classés par années	1,50
	Dossiers relatifs aux salons divers depuis 10 ans, classés par années	1,00
Direction	Dossiers en cours de moins de trois ans.	0,50
	Dossiers archivés (+ de 3 ans et moins de 10 ans).	1,50
Tous services	Documents et archives diverses de plus de 10 ans transférés à la cave	4,00

Le volume des documents courants émis et reçus (hors revues) est, par an, de l'ordre de 2 300 pages.

(\*) Les durées de conservation citées relèvent des pratiques de l'entreprise.

## Guide pour le professeur

### Démarche et réalisations pouvant être attendues des élèves :

Étapes du projet	Ressources	Méthodes	Productions (à titre d'exemples)
<b>Identification du besoin</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De volumes à archiver</li> <li>Juridiques (durée légale de conservation)</li> <li>Budgétaires</li> <li>Culturelles (habitudes de travail)</li> </ul>	Énoncé et inventaire ( <i>en annexe</i> )	Classification et évaluation des volumes d'archives	Définition des objectifs et des contraintes.  Analyse de l'inventaire pour calculer les volumes relevant des différentes catégories : <ul style="list-style-type: none"> <li>classement courant de moins de trois ans + revues récentes,</li> <li>archives à conserver,</li> <li>archives inutiles.</li> </ul>
<b>Construction de la solution :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche d'idées</li> </ul>		Remue-méninges Prise de notes ou schématisation.	Liste d'idées à explorer ou schéma heuristique.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification de la faisabilité des idées énoncées et propositions</li> </ul>	Législation relative à la conservation des documents (Internet, ouvrages spécialisés, etc.) : voir sites ci-après, donnés à titre d'exemple.	Recherche documentaire	Liste des idées pouvant être retenues et examinées, de manière combinée : <ul style="list-style-type: none"> <li>Conservation sur place des seules archives de moins de trois ans + dernier numéro de la revue,</li> <li><b>Destruction</b> des archives inutiles, conservées à la cave</li> <li>GED pour les documents courants à venir (<b>achat d'un logiciel OU externalisation de la dématérialisation</b>) de manière à pouvoir externaliser partiellement aussi le classement courant (de plus d'un an par exemple).</li> <li><b>externalisation de l'archivage physique</b> (dossiers à conserver légalement malgré la numérisation + numéros anciens de la revue) dans un lieu peu éloigné du 14<sup>e</sup> arrondissement. *</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification des étapes de la recherche d'information et répartition des tâches au sein du groupe</li> </ul>	Cours de 1 <sup>er</sup> sur les outils de planification + recherche documentaire	Gestion du temps	Liste de contrôle ou planning avec mention des responsabilités (« qui fait quoi ? ») au sein du groupe.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecte d'informations relatives à la destruction de documents, à la GED et à l'externalisation de l'archivage</li> <li>Analyse des données collectées</li> </ul>	Sites Internet et documentation, sites d'entreprises spécialisées, téléphone, courriel (voir sites ci-après).	Recherche documentaire et investigations	Tableaux présentant plusieurs offres pour chacun des trois volets du projet (avec calcul des coûts) et proposant une solution concrète (l'achat d'un logiciel de GED se révélant non rentable sera à écarter mais de manière chiffrée et argumentée).
<b>Validation de la solution proposée au regard des objectifs et des contraintes.</b>		Rédaction, argumentation	Présentation argumentée des solutions envisageables.

\* L'achat d'un équipement de GED pourra être une solution envisagée mais les recherches devront montrer qu'elle n'est pas rentable en raison du volume trop faible des documents traités (moins de 15 000/an). Chacune de ces quatre solutions à explorer peut l'être par chacun des membres du groupe

***Exemples de sites fournissant des informations pertinentes par rapport au projet  
(parmi beaucoup d'autres)***

Durée légale de conservation des documents

**<http://www.01net.com>**

Caractéristiques et seuil de rentabilité pour l'achat d'un équipement de GED :

**<http://www.01net.com>**

Pour la location de locaux permettant d'externaliser l'archivage :

**<http://www.shurgard.fr>**

*(permet de rentrer la surface à louer nécessaire, donne des locaux disponibles à choisir en fonction de la localisation géographique désirée et permet de consulter le prix en ligne)*

**<http://www.memorylink.fr/prestation.html>**

Pour l'externalisation de la GED :

**<http://www.ambureautique.fr/>**

**<http://www.orsid.com/>**

Pour l'ensemble de ces trois solutions :

**[www.companeo.com](http://www.companeo.com)**

## **Société de conseil NOVINDUS**

Le projet Novindus s'intéresse à l'accueil et l'intégration d'ingénieurs nouvellement recrutés. Il illustre un exemple de prolongement possible d'un thème d'étude, ici, celui sur l'intégration des salariés.

Dans ce cas, les élèves s'appuient, entre autres, sur les conclusions de l'étude.

### **Le contexte**

#### ***1. Le métier de Novindus***

Novindus est une société de conseil en innovation technologique dont la vocation est de « rendre les produits intelligents ». Elle a pour clients de grandes entreprises industrielles qui lui confient l'élaboration de systèmes informatiques et électroniques miniaturisés, localisés à l'intérieur du produit et destinés à lui conférer une haute valeur ajoutée.

Actuellement, elle poursuit de nombreux projets dont les 3 principaux sont :

- Conception d'un logiciel de navigation embarqué sur les satellites pour permettre un contrôle optimal de leur position et de leur inclinaison par rapport à la Terre
- Participation à l'élaboration d'un système de reconnaissance vocale afin de déverrouiller les portières d'une voiture et démarrer sans clé.
- Mise au point d'un logiciel intégré dans un radar portatif. Celui-ci, d'une portée de plusieurs mètres, permet de voir à travers les murs et se révèle extrêmement utile en cas d'incendie.

La durée des missions qui lui sont confiées est extrêmement variable, de quelques semaines à plusieurs mois. Le degré d'implication de Novindus dans le processus d'élaboration des systèmes informatiques et électroniques intégrés au produit dépend des souhaits du client. Novindus peut se voir déléguer la responsabilité complète du processus en fonction d'un cahier des charges précis et exhaustif établi par son client mais son rôle peut aussi être beaucoup plus réduit : par exemple conseiller le client à certaines phases critiques d'élaboration du logiciel. Quelle que soit la nature de l'intervention, les ingénieurs de Novindus travaillent toujours chez le client, au sein même des locaux dédiés à la conception des nouveaux produits, afin de maintenir un contact permanent et étroit avec les équipes en charge des nouveaux projets.

#### ***2. Conversation avec M. Bouvier***

M. Bouvier : «Jusqu'à maintenant, je recevais personnellement les nouveaux recrutés et je veillais à ce qu'ils se sentent bien dans l'entreprise. Je les recevais dans mon bureau le jour de leur arrivée et les accompagnais dans la découverte de l'entreprise pendant deux semaines, puis nous faisons un bilan au bout du premier mois. Le responsable administratif et des ressources humaines reçoit également tout nouvel embauché pour lui fournir tous les documents concernant son embauche et toute autre information utile. Aujourd'hui avec notre rythme de croissance et le travail supplémentaire que cela génère, je n'ai plus le temps de m'en occuper.

J'avais pensé confier cette mission aux chefs de projet, mais malheureusement, ils n'ont pas beaucoup plus de temps à leur consacrer. Il serait donc souhaitable de réfléchir à une procédure d'intégration, essentiellement pour les jeunes consultants, puisque nous en

recrutons en moyenne huit par an. Il me semble essentiel que ces jeunes recrues appréhendent rapidement les valeurs de l'entreprise et partagent ses normes et ses codes. Je n'ai pas vraiment idée du budget à consacrer à ce projet.

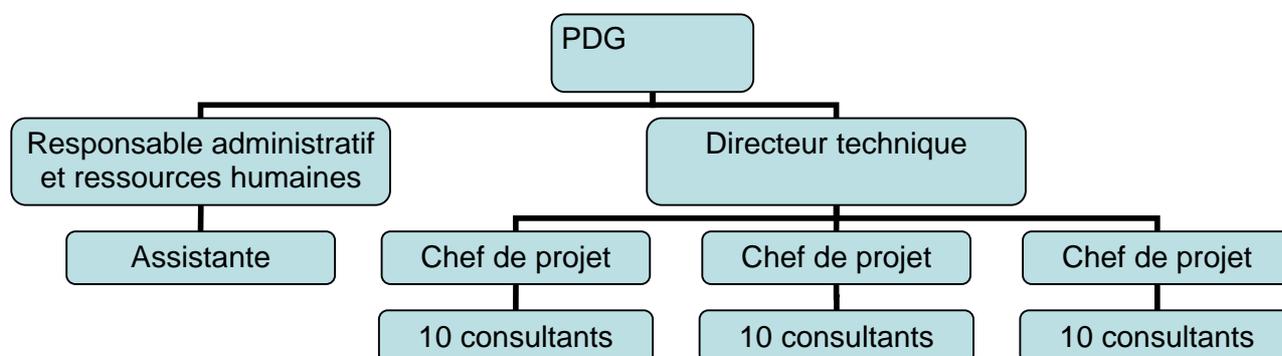
Par ailleurs, je pense qu'il serait souhaitable que le nouvel arrivant se voie confier rapidement une mission avec des bilans d'étapes. »

**F. Bouvier vous charge de lui faire des propositions sur la formalisation d'une procédure d'accueil des nouveaux collaborateurs.**

**Vous aurez ultérieurement à développer les moyens d'intégration qu'il aura retenus parmi ceux que vous lui aurez proposés.**

## Annexe 1 – Organigramme de l'entreprise

Cet organigramme, actualisé, vous a été fourni par Monsieur Bouvier lors de l'entretien.



## Annexe 2 - Convention collective

La convention collective est la convention Syntec:

<http://www.syntec.fr/convention/sommaire.php>

## Annexe 3 – L'avantage concurrentiel de Novendus : Une expertise de haut niveau

### *La construction d'un avantage concurrentiel au sein d'un environnement turbulent*

Novendus est une société relativement jeune. Elle n'a qu'une dizaine d'années d'existence mais elle bénéficie déjà d'une certaine notoriété assise sur une expertise de haut niveau. Le savoir faire de pointe qui est la marque des ingénieurs de Novendus, lui permet de garantir au client une fiabilité proche de 100%. Cette exigence de qualité constitue un levier efficace pour réussir à « décrocher » des projets novateurs chez des clients prestigieux notamment certains constructeurs automobiles dont l'image est fortement dépendante de la fiabilité des produits offerts. Malgré tous ses atouts, Novendus doit se battre pour assurer sa pérennité.

Le développement de logiciels est un secteur fortement dépendant de la conjoncture économique. En cas de récession, les entreprises industrielles amputent de façon presque

systématique leurs budgets de recherche développement et retardent le lancement des projets. Or Novindus ne dispose pas d'une trésorerie abondante et n'est donc pas en mesure de faire face à une baisse importante et durable de son activité. Dès qu'elle perçoit des signes tangibles de ralentissement de l'activité économique, elle redouble d'efforts en matière commerciale pour s'assurer de nouveaux contrats et réduit temporairement le rythme de ses recrutements, d'autant qu'elle évolue sur un segment de marché difficile où les clients forts de leur puissance économique tentent d'imposer des conditions défavorables à leurs sous-traitants.

Les devis sont âprement négociés et la concurrence est vive entre les sociétés de conseil contraintes de baisser leurs tarifs pour remporter les marchés. En outre, les clients exigent que les délais de développement de logiciels soient courts ce qui oblige Novindus à mobiliser plusieurs ingénieurs sur un même projet. Par contre, ils souhaitent bénéficier de délais de paiement très longs de l'ordre de 60 à 90 jours.

Malgré toutes ces difficultés, l'entreprise connaît depuis sa création une croissance de l'ordre de 20 à 30% selon les années et possède une rentabilité satisfaisante.

### ***Les ressources humaines : une composante stratégique***

La compétence technique qui fait le succès de Novindus est indissociable de la « qualité » des ressources humaines. Pourtant, les sociétés de conseil informatique ont souvent la réputation de fonctionner comme des sociétés d'intérim déguisées. Elles se comportent parfois comme des intermédiaires ponctuels entre les besoins spécifiques émanant des clients et des compétences censées exister à la lecture de CV d'ingénieurs qu'ils ne connaissent qu'à peine. Ce n'est pas le cas de Novindus.

Francis Bouvier le fondateur et dirigeant de cette société pense au contraire que la clé de la réussite se forge dans un rapport étroit et durable avec ses ingénieurs. L'entreprise emploie actuellement une trentaine d'ingénieurs, l'objectif clairement affiché est de doubler ce chiffre dans les 5 ans. Si Novindus veut conserver son avantage concurrentiel et atteindre ses objectifs de croissance, elle doit attirer et intégrer chaque année 6 à 8 jeunes ingénieurs diplômés de grandes écoles ou de doctorats scientifiques, tout en fidélisant les anciens. Or le système éducatif français « produit » un nombre relativement faible d'ingénieurs de haut niveau. Ceux-ci sont donc systématiquement démarchés par de grandes entreprises françaises et étrangères qui leur proposent, outre des salaires élevés, des avantages matériels attractifs comme par exemple une voiture de fonction. Novindus ne peut rivaliser avec ses concurrentes sur ce plan là, elle n'en a pas les moyens financiers. C'est pourquoi F. Bouvier a toujours accordé une grande importance au recrutement et à l'intégration de ses ingénieurs, tentant de leur inculquer « l'état d'esprit Novindus » qu'il synthétise ainsi : « accroître ses propres compétences en faisant progresser celles des clients ». Pour ce faire, il encourage les ingénieurs à se former en interne en compulsant les rapports de mission et à échanger les informations sur les projets qu'ils conduisent. Mais la taille de l'entreprise le contraint désormais à déléguer l'encadrement des jeunes ingénieurs aux chefs de projet, qui malheureusement ne possèdent pas tous le charisme du fondateur. Déjà, Novindus a enregistré quelques démissions d'ingénieurs de talent qui avaient travaillé sur des projets novateurs et qui emportent avec eux une part importante du savoir qu'ils avaient accumulé au sein de l'entreprise. Il doit donc mener une réflexion approfondie sur la stratégie à mettre en œuvre pour d'une part recruter, intégrer et fidéliser les ingénieurs et d'autre part construire une compétence durable, propre à Novindus, qui ne soit pas susceptible d'être amoindrie par le départ d'un ingénieur aussi expérimenté soit-il.

**Démarches et réalisations pouvant être attendues des élèves**

Étape du projet	Ressources	Méthodes	Productions (à titre d'exemples)
Identification du besoin			Définition du besoin : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des objectifs</li> <li>• Définition des contraintes</li> </ul>
Identification des contraintes	Contexte, conversation avec M. Bouvier et organigramme, la convention collective	Analyse du sujet	Établissement de la liste des contraintes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrainte humaine liée à l'impossibilité pour le dirigeant et les chefs de projet de prendre en charge l'intégration des nouveaux arrivants</li> <li>• Contrainte financière : le budget</li> <li>• Contrainte juridique : la convention collective</li> </ul>
Construction de la solution Sélection d'informations relatives aux moyens d'intégration	Les conclusions et les documents issus de l'étude sur l'intégration	Analyse des conclusions Sélection d'informations relatives aux moyens d'intégration	Liste d'outils d'intégration
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des étapes de la recherche d'information et répartition des tâches au sein du groupe</li> <li>• Collecte d'informations sur les procédures d'accueil</li> <li>• Analyse des documents collectés</li> </ul>	Cours de 1 <sup>er</sup> sur les outils de planification + recherche documentaire Sites relatifs à la GRH, à la qualité Procédures collectées dans des organisations.	Gestion du temps	Liste de contrôle ou planning avec mention des responsabilités (« qui fait quoi ? ») au sein du groupe.
Validation de la solution proposée au regard des contraintes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception du processus d'accueil</li> </ul>	Cours de terminale sur l'étude des processus	Recherche d'informations (documentaire et investigation) Étude de documents	Liste des idées pouvant être retenues (en fonction des contraintes), Planification des différentes étapes de l'accueil.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte d'informations à partir des 2 solutions choisies par l'enseignant</li> <li>• Analyse des documents</li> </ul>	Sites Internet d'organisations Livrets collectés dans des organisations	Élaboration d'un processus	Schéma de la procédure d'accueil Proposition de supports complémentaires Estimation de coûts Argumentaire
		Analyse des résultats Calcul de coûts Technique de créativité Rédaction	Tableau présentant plusieurs offres pour le séminaire d'intégration par exemple (avec calcul des coûts) et proposant une solution concrète. ou Maquette de livret d'accueil en prenant en compte la convention collective. ou Système de parrainage détaillé

## **LIBERTY COUNTRY CLUB**

Ce projet est centré sur la résolution de problèmes de communication interne et d'organisation, dans une petite organisation qui, à la suite d'un transfert de propriété, a vu son personnel fortement renouvelé.

Il illustre la possibilité de s'inspirer d'un contexte proche, crédible et propice à la réalisation d'un projet inspiré du réel.

### **Le contexte**

#### **Historique :**

De 1989 à 2004, le club sportif « Liberty Country Club » était une entreprise familiale, située 2 route de Saint Germain de La grange – 78850 Thiverval – Tél. 01 34 89 38 36 – Fax : 01 34 89 92 55.

Elle était dirigée par Jean Pierre BATEL secondé par Valérie BATEL (son épouse). Son fils Stéphane s'occupait principalement de l'activité tennis, sa belle-fille Christelle avait la charge de toute la partie gestion administrative, commerciale et comptable aidée par Valérie D. qui accueillait également les adhérents en cas de besoin.

Cette entreprise familiale n'avait pas de réelle structure hiérarchique, chacune des quatre personnes pouvant à chaque instant changer de rôle.

Joanna C. et Natacha J. étaient chargées de l'accueil direct et téléphonique.

5 animateurs et 3 professeurs assuraient les cours et animaient diverses activités au sein de ce club sportif (Christian – Florence – Agathe – Thierry – Jean Michel – Claude – David et José)

Depuis juin 2004, l'entreprise a été vendue à une société de management sportif, le groupe Patrick Montagnac.

La grande majorité du personnel a été remplacée.

Tennis Management est une société de management sportif spécialisée particulièrement dans l'activité tennistique, mais les nouveaux dirigeants ont souhaité conserver les autres activités. (annexe 1).

**Présentation de l'équipe actuelle :**

Patrick Montagnac : Directeur du Liberty Club (Manager Général)

Émilie Montagnac : Directrice de la communication

Christelle G. : Assistante en communication (CDD)

Valérie D. : Assistante commerciale et administrative depuis septembre 2004 (au Liberty depuis 2000) (CDD)

Olivier S. : Assistant de gestion (CDI)

Nicolas T. : Responsable de toute l'activité « loisirs » (CDD)

Laurent C. : Responsable de l'académie de tennis (CDD)

8 professeurs ont en charge l'ensemble des cours proposés :

- 3 professeurs de tennis assurent les cours « débutants – perfectionnements pour les adhérents : Activité Loisirs » : Christian (qui faisait partie de l'ancienne équipe depuis 2001) – Lucas (CDD) et Sébastien (CDI) recrutés dès juin 2004 ;
- 5 entraîneurs : Thomas – Simon – Bob – John et Alain encadrent particulièrement les joueurs juniors de haut niveau pour les préparer aux compétitions nationales et internationales.

Les autres animateurs sportifs :

- Léa et Lucie : Aqua gym (CDD)
- Michel et Antoine : Cardio (CDD)
- Frédéric et Florence (Florence est une ancienne du Liberty ; tous les deux sont en CDD) : Danse
- Benjamin et Alexandre : salle de musculation (CDD et CDI)
- David : Squash (CDD – ancien du Liberty)

Quatre jeunes filles : Noémie – Hélène – Caroline – Virginie sont chargées de l'accueil (2 au titre d'un CDD et 2 au titre d'un CDI)

Depuis juin 2004, d'importants travaux ont été réalisés pour redonner une image dynamique, moderne, tournée vers l'avenir du club, la compétition et aussi le loisir pour tous. La salle d'accueil et le bar, les salles de sports, la piscine ainsi que les terrains de tennis ont tous été refaits.

Des campagnes de communication externe ont été réalisées :

- dans les médias : journaux spécialisés, presse quotidienne régionale, affiches, radios locales et cinéma ;
- dans le hors média : site internet, dépliants, enquêtes de satisfaction auprès des adhérents...

En revanche la communication interne, pour le moment, a été délaissée et le personnel a du mal à trouver ses marques :

- les fonctions sont mal définies. Christelle G. assistante de communication s'est vu confier des tâches qui étaient en partie traitées par Olivier C. et Émilie M. ;
- peu d'informations internes circulent entre les différents membres du personnel ;
- les nouveaux embauchés ne connaissent pas toute l'équipe, ce qui crée un malaise et une démotivation de ces jeunes : moyenne d'âge 30 ans (annexe 2).

**Émilie M. et Christelle G. souhaitent mettre en place rapidement une véritable politique de communication interne et vous chargent de faire des propositions afin d'améliorer le climat et créer un esprit d'équipe entre tous les membres du personnel. Vous décidez de mener ce travail en groupe de 3 ou 4 élèves.**

## Annexe 1

### LA FORME ET LE LOISIR POUR TOUS

Vous souhaitez des renseignements complémentaires :

[contact@le-liberty.com](mailto:contact@le-liberty.com)



L'aqua gymnastique permet un exercice avec renforcement musculaire, un travail cardio-vasculaire, du stretching ou simplement des exercices de détente

Aquagym – aqua cardio – aqua fitness – aquaphobie  
– maternité dans l'eau – familiarisation 2 à 5 ans

#### **2 salles de cours (220 m<sup>2</sup>, 200 m<sup>2</sup>)**

**Cours de renforcement** : stretching, gym, abdos taille, abdos fessiers, body barre, culture physique

**Cours de cardio** : step, low impact aérobie

**Cours de danse** : ragga, jazz, rock

#### ***Salle de musculation / tonification musculaire ( 220 m<sup>2</sup>)***

Avec bilan physique, analyse de vos besoins et de vos attentes, nous vous proposons un programme de travail étudié en collaboration avec vous

#### ***Salle de cardio training (200 m<sup>2</sup>)***

Cardio stepper, cardio jogger (tapis de course, cardio rameur, vélo classique, pédalo



Les salles des différents groupes musculaires permettent d'adapter le type d'effort et l'intensité du travail.

**VENEZ A LA RENCONTRE DE NOS COACHS  
PENDANT LES POINTS INFOS CONSEILS**

[>> Téléchargez le planning \(pdf\)](#)



**Des infrastructures d'exception !!**

**17 terrains dont 8 terre battue Roland Garros, 6 Grenne Set Us open et 3 Rebound Ace :**

- Recherche de partenaires toute l'année
- Animations simples et doubles durant l'année
- Tournois tennis officiels FTT (été – hiver)
- Compétition interclubs
- École de tennis loisir et compétition
- Cours adultes collectifs, cours individuels

**Squash (club affilié FFS)**

- 4 terrains couverts chauffés
- Tournois officiels FFT (automne – printemps)
- Compétitions interclubs

**Badminton**

- 2 terrains couverts

**Tables de ping-pong à la disposition des adhérents**

**REJOIGNEZ-NOUS au LIBERTY, REMISE EN FORME, PLAISIR et DETENTE seront au rendez-vous**

## Annexe 2

### Échanges informels :

Virginie à Hélène :

« Sais-tu qui est Alain ? » « Non pas vraiment, je crois qu'il s'agit d'un entraîneur de tennis »

Christelle à Olivier :

« Mais pourquoi fais-tu ce dépliant, je croyais qu'Émilie m'en avait confié la réalisation et je dois d'ailleurs lui soumettre avant la fin de la semaine » « Ah bon, mais Nicolas, m'a demandé de plancher sur ce document pour les adhérents du tennis !! »

Lucas (jeune professeur de tennis – activités loisirs) demande à un autre collègue Christian « s'il a déjà rencontré les entraîneurs des juniors ? » :

« Oui. Nicolas à mon arrivée m'a présenté aux quatre entraîneurs qui s'occupent des juniors. Ils sont sympas et c'est intéressant leur méthode. Je te les présenterai à l'occasion, ça peut nous servir. Il faut qu'on les rencontre tous avec notre équipe de tennis. Je vais voir comment organiser !!! ».

Léa à Lucie :

« On n'arrive pas à se voir avec nos horaires décalés, il faut qu'on se prenne un café pour discuter de nos méthodes. J'ai entendu des femmes comparer nos manières de faire et ça me gêne »

« Oui, je suis OK, mais le bar est toujours plein d'adhérents et c'est pas le bon endroit pour discuter. Il faudrait une petite salle pour qu'on puisse se rencontrer avec tous les autres.

Depuis que je suis là je ne connais pas tout le monde et c'est gênant. On travaille pour le même club et rien n'est fait pour qu'on se rencontre ... Il faudrait en parler à Patrick Montagnac ou à sa femme ! ».

« Tu sais, derrière la petite boutique il y a une pièce pour le rangement, on pourrait demander qu'elle soit transformée pour le personnel. Après tout, le club a été refait entièrement pour le bien être des adhérents, cette pièce est en plus lumineuse elle est juste à côté de l'accueil... Bon, je vais voir avec Christelle, je te tiens au courant. S'il faut faire quelque chose de chaleureux, les travaux vont prendre du temps... On peut toujours poser la question, on verra bien ! »

« De toute façon Lucie, il faut absolument parler de notre manque de connaissance de l'équipe. On doit bien trouver une solution rapide... sinon, l'ambiance ne va pas s'améliorer ».

### **Autres problèmes d'organisation et de relation au sein de cette équipe :**

Christelle se plaint souvent : Émilie prend les décisions de politique de communication seule, elle ne lui transmet les informations que tardivement. De ce fait elle ne peut mener les projets qui lui sont confiés que dans l'urgence, ce qui ne la satisfait pas du tout.

Olivier et Valérie ont parfois des travaux similaires et ont du mal à se répartir les dossiers de façon équitable.

Nicolas souhaite avoir des relations plus formelles et plus régulières avec Laurent. Il aimerait savoir comment il gère la partie « académie de tennis ».

## Guide pour le professeur

Étapes du projet	Ressources	Méthodes	Production possible des élèves
1. Identification du besoin : « Mettre en place une politique de communication interne »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte</li> <li>- Annexes 1 et 2 (présentation du club côté adhérents - discussions et autres problèmes organisationnels et relationnels)</li> </ul>		Recensement des dysfonctionnements et des attentes.
2. Identification des contraintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte</li> <li>- Annexes</li> <li>- Clubs sportifs</li> <li>- Réglementation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remue-méninges</li> <li>- Écoute active</li> <li>- Recherche documentaire</li> <li>- Investigations de terrain.</li> </ul>	Recensement des contraintes fournies dans le contexte et les annexes (variété des contrats – horaires décalés...) voire d'autres contraintes non fournies (sécurité...)
3. Construction d'une Solution : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche des moyens permettant de résoudre ce problème de communication interne</li> </ul>	Cours de 1 <sup>ère</sup> : partie communication Cours de terminale, partie organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau causes solutions</li> <li>- Remue-méninges</li> <li>- Technique de conduite d'une réunion</li> <li>- Techniques de créativité</li> </ul>	Présentation argumentée des solutions envisageables : Exemples ! <ul style="list-style-type: none"> <li>- préciser le rôle de chacun : fiches de fonction</li> <li>- faciliter la communication interne : réunions d'accueil et périodiques , panneaux d'affichage à destination du personnel, salle de pause pour le personnel (afin de pouvoir se rencontrer de façon informelle)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des étapes du travail du groupe :</li> </ul>	Cours de 1 <sup>ère</sup> sur les outils de planification	Méthodes d'organisation et de gestion du temps	Tableau ou planning permettant de visualiser la répartition des tâches et la durée prévisionnelle des étapes
4. Validation de la solution proposée	Cours de 1 <sup>ère</sup> et de terminale sur la communication des organisations (communication interne – communication orale – communication écrite – communication visuelle) et sur la communication organisée (communication et dialogue social)	Structuration et mise en forme de documents Argumentation	Proposition de deux supports adaptés à la situation avec justification argumentée des choix

## **Association « LOISIRS JEUNES - LJ »**

Le projet « Association Loisirs Jeunes » est un exemple de projet qui s'intègre dans un environnement proche, celui de la ville, qui permet aux élèves de préciser le système de contraintes environnementales voire réglementaires.

### **Le contexte**

L'association de jeunes de votre quartier (annexe 1) propose de nombreuses activités sportives et culturelles. Cette association, « **Loisirs Jeunes – LJ** », s'adresse aux enfants et adolescents de 12 ans à 18 ans (voire 20 ans).

Depuis plusieurs mois, un groupe de jeunes (16 /20 ans) demande au président Monsieur ROBERS de créer une nouvelle activité : « Danse Africaine : AFRO SWING ». Monsieur Robers envisage de proposer dès la rentrée prochaine cette nouvelle activité.

**Comme chaque année, le premier week-end de septembre, la mairie de votre commune organise « deux journées des Associations ». Monsieur ROBERS confie à un groupe d'élèves de votre classe la mission de présenter cette association LJ au cours de ces journées. Tout doit être fini au plus tard fin mai (annexe 2).**

## Annexe 1 - Présentation de l'association

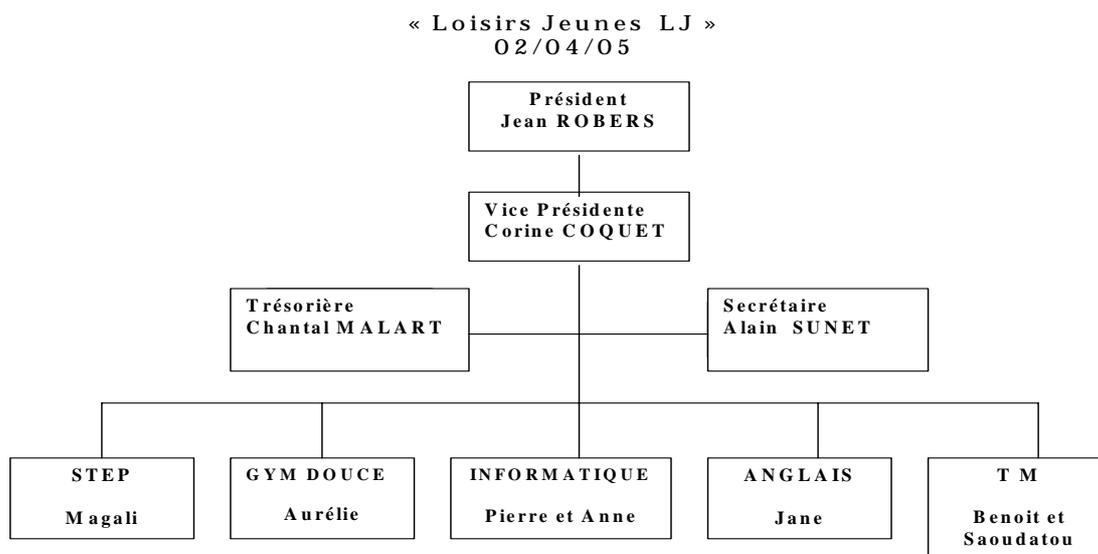
### Activités actuelles :

- cours de STEP
- cours de gymnastique douce
- cours d'informatique (débutant et approfondissement) pour les logiciels standards : word – excel – power point et recherche sur internet
- cours d'anglais (conversation avec une jeune anglaise)
- travaux manuels : bijoux et pâte à sel

### Planning 2005/2006

Activités	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
STEP	18 h 30 19 h 15		16 h 16 h 45			10 h 30 11 h 15
GYM DOUCE		18 h 19 h		19 h 20 h		9 h 30 10 h 30
INFORMATIQUE NIV 1	19 h 30 20 h 30		15 h 16 h			14 h 15 h
INFORMATIQUE NIV 2		19 h 30 20 h 30			19 h 20 h	11 h 12 h
ANGLAIS 1	18 h 19 h		11 h 12 h		17 h 30 18 h 30	
ANGLAIS 2		18 h 19 h		18 h 30 19 h 30		14 h 15 h
TRAVAUX MANUELS	17 h 18 h		16 h 17 h			15 h 16 h

### Organigramme :



## Annexe 2 – Montant des cotisations

L'association est financée en partie par l'ensemble des cotisations des adhérents et une subvention de la mairie.

Les cotisations varient en fonction du nombre de personnes de la même famille inscrites et du nombre d'activités.

### Montant annuel des cotisations

Nombre d'activités	Nombre de personnes	Montant en €
1	1	20
	2	30
	3	40
	4	45
2	1	30
	2	50
	3	60
	4	70
3	1	40
	2	50
	3	60
	4	65
4	1	40
	2	50
	3	60
	4	65

Lorsque plusieurs personnes d'une même famille ne s'inscrivent pas au même nombre d'activités, le montant annuel de la cotisation se calculera de la façon suivante :

- prendre le montant en euros pour le nombre de personnes s'inscrivant au même nombre d'activités + montant en euros pour le nombre de personnes s'inscrivant à plus ou moins d'activités. Le montant obtenu bénéficiera d'une remise de 10 %
- exemple : 3 membres d'une même famille s'inscrivent à l'association. 2 personnes ne choisissent qu'une activité et une personne souhaite s'inscrire à 2 activités :
- 30 € (2<sup>ème</sup> ligne du tableau) + 30 € (5<sup>ème</sup> ligne du tableau) = 60 € moins 10 %. Total de la cotisation 54 €

### Annexe 3 – Indications relatives à la journée des associations

Corine Coquet vous donne quelques indications concernant la journée des associations :

- La commune organise le week-end des associations. Il s'agit du premier week-end de septembre. Ces journées permettent à chaque association de la ville de se faire connaître. Les associations sont réunies dans un grand parc durant 2 jours. Chaque association organise son stand librement.
- L'association « Loisirs Jeunes LJ » a été créée en 2003. Les jeunes semblent très intéressés mais le nombre d'adhérents stagne (75). L'activité Gym douce est même en baisse, elle perd chaque année deux ou trois jeunes et cette année le nombre d'inscrits n'est que de 8 jeunes, principalement des jeunes filles de 14-15 ans.
- En revanche plusieurs jeunes de toute origine sont venus plusieurs fois voir le président pour lui demander une nouvelle activité « Afro swing », car ils sont très intéressés par cette danse africaine et aimeraient une structure d'accueil pour leur permettre d'apprendre et de pratiquer ensemble cette danse.
- Le président est d'accord, il en a fait la demande à la mairie qui n'est pas opposée à cette nouvelle activité. Il faudra recruter dès septembre un animateur pour encadrer les jeunes inscrits. La planification devra tenir compte de la tranche d'âge des jeunes concernés (16/20 ans) : 1 heure deux fois par semaine dans un premier temps semble un horaire correct. Cette activité peut se dérouler dans la même salle que l'activité STEP.

Un dossier référent existe déjà pour la préparation et la tenue de ce week-end des associations, mais le président souhaite redonner un élan à « **Loisirs Jeunes LJ** ». Il insiste sur le fait que tous les jeunes ne connaissent pas suffisamment cette association et, compte tenu de la nouvelle activité, il faudra la faire connaître afin d'augmenter les adhésions. Au cours de ces journées il serait peut être intéressant de savoir ce qui plait particulièrement aux jeunes de la ville, pour éventuellement proposer d'autres activités à court terme.

Votre groupe se lance dans ce projet. Vous participez à la préparation de ce forum des associations. Vous serez présents sur le stand durant le week-end.

**Guide pour le professeur**

<b>Étapes du projet</b>	<b>Ressources</b>	<b>Méthodes</b>	<b>Production possible des élèves</b>
1. Identification du besoin : faire connaître l'association « Loisirs Jeunes » au cours du week-end des associations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte et annexes 1 et 2</li> <li>- Dossier référent à consulter dans des associations de même nature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remue-ménages</li> <li>- Collecte directe d'informations</li> </ul>	Recensement des objectifs.
2. Identification des contraintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte et annexes</li> <li>- Mairie et des associations de quartier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecte d'informations auprès de la mairie, auprès de diverses associations</li> <li>- Recherche documentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste et classification des contraintes</li> </ul>
3. Construction d'une solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dossiers référents, informations collectées.</li> <li>- cours de 1<sup>ère</sup> et de terminale sur la recherche d'informations, sur l'organisation, sur la communication organisée, sur la dynamique de groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique de conduite d'une réunion</li> <li>- Remue-ménages</li> <li>- Liste ordonnée</li> </ul>	Présentation argumentée des supports de communication possibles. Dossier d'organisation du stand : répartition des tâches, planning...
Planification des étapes du travail du groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cours de 1<sup>ère</sup> sur les outils de planification,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion du temps et des activités</li> </ul>	Liste de contrôle ou planning et tableau de répartition des tâches
4. Validation des supports de communication retenus	Logiciels de conception de documents.	Structuration et mise en forme de documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projets de supports de communication (non finalisés dans la mise en forme)</li> <li>- Argumentaire justifiant les choix.</li> </ul>

## **SARL ELECTRO PRADO**

La SARL ELECTROPRADO, société de dépannage et de réparation d'appareils électroménagers, souffre d'un certain nombre de problèmes organisationnels et de communication, obstacles à son développement.

La SARL ELECTRO PRADO fournit une illustration d'un contexte qui permet de développer plusieurs actions complémentaires et cohérentes entre elles.

### **Le contexte**

La SARL ELECTRO PRADO dont le siège social est à Marseille, assure le dépannage et la réparation d'appareils et fournit, dans son magasin, ou livre à domicile, des pièces détachées de toutes marques à une clientèle de professionnels et de particuliers (annexe 1).

Le gérant, M. Candoux, créateur de l'entreprise est un ancien technicien. En plus de la gestion générale de son entreprise et de la négociation commerciale avec les fournisseurs et les grossistes, il coordonne l'activité de dépannage et planifie l'activité des quatre techniciens qui interviennent auprès des particuliers et de quelques entreprises ou administrations locales. Il dirige également le travail de deux autres techniciens qui assurent la réparation sur place, en atelier, des différents appareils apportés par les clients au magasin.

Au magasin se trouvent :

- Au comptoir, une vendeuse et un vendeur, ce dernier remplissant également les fonctions de magasinier,
- Dans un très petit bureau voisin, un assistant de gestion qui assure la gestion commerciale, notamment la facturation aux clients, le traitement des commandes recues au magasin ou par fax, courrier ou téléphone et les relations avec les fournisseurs (essentiellement les fabricants et des grossistes en pièces détachées) ; il prépare également les informations nécessaires à l'expert comptable auquel la société fait appel.

M. Candoux souhaite développer les ventes de son entreprise et améliorer les prestations offertes aux clients. Il reçoit votre équipe de projet en entretien et vous communique certaines informations et des documents (annexes 2 à 4). Il vous demande d'analyser les situations décrites, et de lui proposer des solutions cohérentes entre elles et conformes aux objectifs de développement de l'entreprise.

*Vous conduisez le projet :*

- Avec votre professeur, vous identifiez clairement, les objectifs recherchés, les problèmes posés ou les besoins non encore satisfaits.
- En équipe, vous déterminez les contraintes rencontrées et vous vous répartissez la recherche des solutions et la réalisation des travaux correspondants.
- Vous vérifiez en équipe la validité de vos propositions de solutions en les confrontant aux objectifs définis au départ et aux contraintes relevées.
- Vous mettez au net individuellement votre dossier de projet et préparez sa présentation orale.

## Annexe 1 - Fiche d'identité de la société ELECTRO PRADO

Dénomination sociale	ELECTRO PRADO
Date de création	19 décembre 1990
Adresse	200 bis av du Prado 13008 MARSEILLE
Téléphone	04 91 25 32 xx
Fax	04 91 25 32 yy
Site Internet	<a href="http://www.electroprado.fr">www.electroprado.fr</a>
Courriel	<a href="mailto:contacts@electroprado.fr">contacts@electroprado.fr</a>
Activité	Réparation et dépannage électroménager Vente de pièces détachées toutes marques aux professionnels et aux particuliers
Effectifs	10 personnes
Aire de marché	Marseille et ses environs
Principaux concurrents	- Locaux proches : Dépanne-vite – électrodistrib – FEM - Régionaux : REM des bouches du rhône – Comptoir du Sud
Locaux	1 magasin de 20 m <sup>2</sup> . Coin bureau de l'assistant : 6 m <sup>2</sup> 2 ateliers techniques sur 150 m <sup>2</sup> au total 1 entrepôt réservé au stockage des pièces détachées (4000 références en stock) contigu au magasin À l'étage : appartement et bureau du gérant 1 parking réservé à la clientèle
Horaires d'ouverture	Du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h Le samedi de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h
Matériels	2 microordinateurs mono-poste (avec carte modem haut débit intégrée), un dans le bureau du gérant, l'autre dans celui de son assistant. Téléphone : 1 poste dans le bureau du gérant, un autre au comptoir, près du bureau de l'assistant. 1 combiné fax-copieur-imprimante, dans le bureau de l'assistant.

## Annexe 2 - L'accueil des clients

L'accueil des clients s'effectue de deux manières :

### 1. Accueil par téléphone

Plus de 50 % des appels sont reçus entre 10 h 30 et 11 h 45 et entre 14 h et 15 heures : ils concernent des demandes de renseignement sur les produits, les prestations de services et les prix, des conseils de réparation ou de diagnostic de panne, des demandes de dépannage, des devis et des réclamations. Le téléphone est décroché après un long temps d'attente sur le seul combiné présent dans le magasin. La personne présente qui prend l'appel n'est pas toujours compétente pour répondre à la demande du client et recherche un interlocuteur ou poursuit le travail en cours, notamment les ventes au comptoir. Ainsi, certains clients n'ont pas la patience d'attendre et interrompent la communication. Les appels lorsqu'ils sont traités sont souvent longs car les clients n'ont pas préparé les informations nécessaires au traitement de leur demande. Par exemple, ils connaissent le plus souvent la marque de l'appareil mais ignorent le modèle et la référence technique précise de la machine. Les demandes de pièces sont exprimées dans un vocabulaire technique approximatif qui rend l'échange téléphonique difficile. Les problèmes techniques complexes nécessitent de déranger un technicien de l'atelier de réparation et de venir au magasin pour répondre à la demande. La recherche des informations par les employés est effectuée selon les besoins sur le catalogue des pièces détachées, le barème des prestations de service et de déplacement, les dossiers des clients.

### 2. Accueil au magasin

L'accueil se fait au comptoir. Les vendeurs y reçoivent les clients et les professionnels attendent tout comme les particuliers. Lors des livraisons fournisseurs qui peuvent intervenir à tout moment de la journée, le vendeur quitte le comptoir pour s'occuper de la réception des marchandises et la vendeuse reste seule pour assurer ventes et renseignements.

Le samedi l'affluence est élevée et il n'est pas rare que des files d'attente se forment. Monsieur Candoux ne connaît pas les temps d'attente exacts des clients mais s'interroge sur les raisons qui peuvent entraîner la formation de files d'attente ce jour de fortes fréquentations par la clientèle des particuliers.

Dans la semaine il arrive aussi que certaines files d'attente se forment, les mercredis et vendredis après midi notamment et, au moment de l'ouverture du magasin, il n'est pas rare que les clients s'agglomèrent, voire se bousculent pour être rapidement servis. Les professionnels se plaignent de devoir attendre au même titre que les clients particuliers, d'autant qu'ils savent parfaitement ce dont ils ont besoin.

---

## Annexe 3 - Le site internet

Un site internet a été créé il y a quelques semaines par le fils du gérant, passionné d'informatique. Celui-ci vient de quitter la région et, pour des raisons professionnelles et familiales, il ne peut poursuivre le développement de ce site. Actuellement ce site est composée de 2 pages (voir annexes 3.1 et 3.2) :

- une page d'accueil présentant l'entreprise et, à côté d'une photo de la vitrine du magasin, les informations de base : adresse, téléphone, contact, horaires d'ouverture.
- une deuxième page présentant en quelques lignes et images les trois activités principales de l'entreprise, le dépannage à domicile, la réparation en atelier et la vente de pièces détachées.

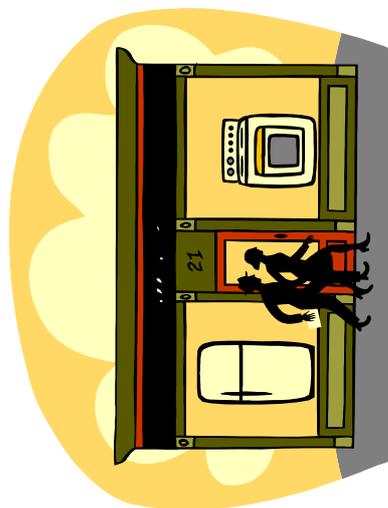
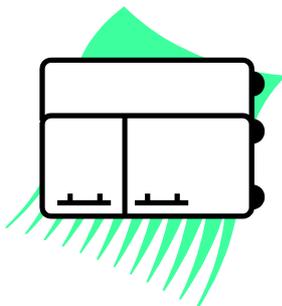
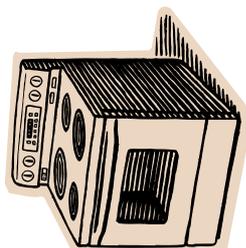
Conscient des limites du site internet existant, M. Candoux souhaite le développer pour améliorer le service aux clients comme le font certains de ses concurrents dont il a lui-même exploré les sites.

Annexe 3.1 - PAGE 1 DU SITE WEB

# electro prado

Électroménager

- Réparation
- Dépannage à domicile
- Vente de pièces détachées



200 bis avenue du Prado  
13008 MARSEILLE

Magasin ouvert

**Du lundi au vendredi**  
de 9 h à 12 h et  
de 14 h à 17 h

**Le samedi**  
de 10 h à 12 h et  
de 13 h à 16 h

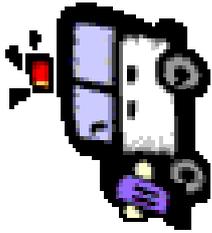
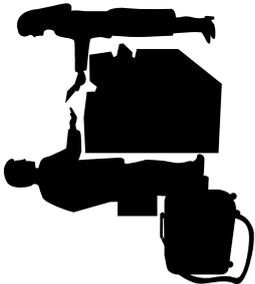
Des professionnels à  
votre service

Au

**04 91 25 32 xx**

*Suivant* ►

Annexe 3.2.- - PAGE 2 DU SITE WEB

<p><b>electro</b> <b>prado</b></p> <p><b>Des pros</b></p>			
<p>◀ Retour page précédente</p>	<p><i>Dépannage à domicile sur simple appel téléphonique sur Marseille et sa région</i></p>	<p><i>Réparation en atelier du petit électroménager</i></p>	<p><i>Ventes de pièces détachées aux professionnels et aux particuliers</i></p> <p><i>Commandez-nous votre pièce et recevez-la chez vous ou venez au magasin</i></p>

## **Annexe 4 – Le traitement des commandes de pièces détachées provenant des particuliers**

### ***4.1 La commande des pièces détachées***

Les commandes de pièces détachées sont traitées de 3 manières :

#### *1. Commandes reçues par téléphone*

La commande est notée sur un bloc notes posé près du comptoir. La personne qui prend la commande par téléphone écrit, au fur et à mesure de la conversation téléphonique, les principales informations nécessaires à la confirmation de commande, à la préparation du colis et à l'établissement de la facture. L'ordre de ces informations change donc d'un vendeur à l'autre et parfois d'un client à l'autre.

L'assistant recueille les informations du bloc et, à partir des catalogues et tarifs, prépare les documents relatifs à la commande de chaque client à l'aide d'un traitement de texte pour la confirmation de commande et le bon de préparation du colis, d'un tableur pour le bon de livraison et la facture, à partir de modèles initialement créés. La facture est établie en double exemplaire. Après édition, les documents suivent le chemin suivant :

- la confirmation de commande est adressée au client avec indication de la mise à disposition de la pièce détachée au comptoir du magasin ou un délai approximatif de livraison pour un acheminement à domicile,
- le bon de préparation est transmis au vendeur magasinier pour préparation du colis et détruit après,
- l'original de la facture est soit remis au client au comptoir après encaissement du règlement, soit remis au vendeur magasinier pour être glissé dans le colis livré à domicile. Le deuxième exemplaire de la facture est soit classé en attente de règlement dans une corbeille de courrier, soit classé dans le dossier ouvert au nom du client en cas de règlement au comptoir et de même après tout règlement reçu par chèque.

#### *2. Commandes reçues par courrier ou par fax*

L'assistant gère directement ces commandes. La procédure est la même que celle décrite ci-dessus mais les courriers sont classés au préalable dans un dossier d'attente ouvert au nom du client et détruit ensuite après traitement de la commande.

#### *3. Commandes au comptoir*

Les clients qui se présentent au comptoir sont servis immédiatement.

- Si la pièce est en stock, le vendeur colle sur la pièce une feuille détachée d'un bloc sur laquelle il a transcrit la référence de la pièce et le nom du client. La facture est établie par l'assistant qui encaisse directement (chèque, espèces ou carte bancaire) ; le double de la facture est classé dans le dossier ouvert au nom du client.
- Si la pièce est en rupture de stock, il est proposé au client de passer commande et de venir chercher lui-même l'article ou de se le faire livrer à domicile. Dans le bloc du comptoir, le vendeur ou la vendeuse note alors les coordonnées du client et celle de la pièce commandée et inscrit la référence de la pièce détachée.

Ce processus de traitement des commandes ne donne pas satisfaction : certains clients ne viennent jamais retirer leur commande et ne sont jamais relancés. Des informations qui n'ont pas été relevées lors de la prise de commande nécessitent de rappeler le client. L'assistant passe une grande partie de son temps à classer, déclasser des documents, relancer par téléphone les clients qui négligent de régler la facture.

#### ***4.2 Les livraisons de pièces détachées aux clients***

Pour assurer la livraison des pièces détachées aux clients, la société ELECTRO PRADO fait appel à un transporteur avec lequel elle travaille depuis deux ans. Celui-ci vient de procéder à une augmentation de ses tarifs. De plus, depuis six mois, la rotation des chauffeurs de cette entreprise de transport est telle que le service rendu s'est dégradé (retard de livraison, perte de colis, avaries, etc.). M. Candoux n'apprécie guère que l'image de son entreprise en subisse les contrecoups en raison du mécontentement de ses clients.

M. Candoux se demande s'il faut continuer ainsi et quelle décision prendre.

**Guide pour le professeur****Pistes de recherche et de solutions**

<b>Besoin ou problème à résoudre</b>	<b>Contraintes</b>	<b>Pistes de recherche et solutions envisageables</b>	<b>Méthodes</b>	<b>Production possible des élèves</b>
<p>Améliorer l'accueil</p> <p>1. Accueil téléphonique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique (réseau et poste)</li> <li>- Humaine (compétence du personnel)</li> <li>- Financière (budget disponible)</li> </ul>	<p>Recherche d'information sur les possibilités offertes par un autocommutateur et l'acquisition et installation de postes téléphoniques au comptoir, dans le bureau de l'assistant et dans l'atelier technique</p> <p>Préparation du message d'accueil (plus musique) offrant une sélection des postes en fonction des compétences requises (tableau de répartition des attributions selon la nature de la demande et la compétence des personnes).</p> <p>Incidences en termes de coût et de formation générale (à la communication téléphonique) et spécifique (à l'utilisation des postes).</p>	<p>Recherche d'information</p> <p>Analyse de fonctions</p> <p>Rédaction</p> <p>Recherche d'information</p>	<p>Recherche sur internet aboutissant à un tableau comparatif (services techniques rendus, coût).</p> <p>Tableau de répartition des fonctions entre les salariés</p> <p>Rédaction du message d'accueil</p> <p>Liste des axes de la formation, éventuellement de centres de formation</p>
<p>2. Accueil au comptoir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique (locaux existants)</li> <li>- Organisationnelle (horaires d'ouverture)</li> </ul>	<p>1. Présentation d'un tableau d'étude des flux hebdomadaires de fréquentation du magasin.</p>	<p>Organisation de l'information</p> <p>Formulation de calculs (sur tableur)</p> <p>Représentation graphique</p>	<p>Tableau statistique avec formules de calcul (tableur). Renseignement éventuel du tableau pour test et représentation graphique.</p>

Besoin ou problème à résoudre	Contraintes	Pistes de recherche et solutions envisageables	Méthodes	Production possible des élèves
Accueil au comptoir (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juridique (liée à la gestion du personnel)</li> <li>- Financière (si investissement)</li> <li>- Organisationnelle (horaires de livraison des fournisseurs)</li> </ul>	<p>2. Organisation de l'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestion des files d'attente (une réservée aux professionnels, l'autre aux particuliers),</li> <li>- agencement agréable du pôle d'attente (voire agrandissement si possible de la surface du magasin) : vidéo, diaporama, distributeur de boissons</li> <li>- affichage des principaux tarifs et des informations à préparer pour passer commande</li> <li>- heures de livraison imposées si possible aux transporteurs mandatés par les fournisseurs</li> <li>- aménagement des horaires de travail : allongement de la période d'ouverture le samedi (si nécessaire embauche vendeur à temps partiel), ouverture en continu la semaine ou, à défaut réduction de la pause de midi, nécessité d'un planning des horaires de présence du personnel.</li> </ul>	<p>Remue-méninges</p> <p>Visualisation de données</p> <p>Planification</p> <p>Recherche et sélection d'informations</p> <p>Étude de documents</p>	<p>Rédaction d'une note de présentation des différentes solutions (objectifs, avantages, inconvénients, moyens, contraintes)</p> <p>Diaporama de présentation de l'entreprise : structure mode plan et une ou deux pages de présentation</p> <p>Planning de présence du personnel</p> <p>Extraction de la convention collective des dispositions sur l'aménagement du temps de travail dans la distribution</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique (matériel et logiciel existants) et technologique (modélisation du SI)</li> </ul>	<p>3. Modification du système d'information : création d'une base de données des pièces détachées et installation d'un poste d'interrogation de la base au comptoir</p>	<p>Modélisation des données</p>	<p>Listes des tables de la base de données</p> <p>Représentation modélisée de l'une d'elles</p>

Besoin ou problème à résoudre	Contraintes	Pistes de recherche et solutions envisageables	Méthodes	Production possible des élèves
Développer le site internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humaine et Technologique (personne et savoir faire non disponibles)</li> <li>- Financière (budget nécessaire)</li> <li>- Juridique (protection propriété industrielle)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recherche de l'identité visuelle. Exemple : conseils pratiques, techniques et juridiques pour la création et l'utilisation d'un logo</li> <li>2. Rédaction du texte de la page d'accueil et inventaire des modes de présentation d'une page web (image, bandeaux, puces, liens hypertextes, etc.)</li> <li>3. Liste des rubriques nécessaires à la préparation d'un formulaire en ligne pour la demande de devis.  Conséquences sur le système d'information de l'entreprise. Solution coûteuse dont la rentabilité doit être évaluée (externalisation de la création du site)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remue méninges</li> <li>Recherche d'information</li> <li>Rédaction</li> <li>Schématisation</li> <li>Conception d'un tableau (texteur)</li> <li>Recherche d'information</li> <li>Recherche d'information</li> <li>Reperage des données</li> <li>Rédaction et mise en forme de texte</li> <li>Modélisation</li> <li>Structuration d'un document</li> </ul>	<p>Synthèse des principaux conseils (voir par ex le site « logoonweb », rubrique « conseils »)</p> <p>Rédaction du texte de présentation de l'entreprise Plan du site (sous forme arborescente ou schématique avec identification des liens) Tableau de correspondance entre informations et modes de représentation d'une page web Recherche des logiciels de création de sites (principales fonctionnalités, prix) Exploration de sites d'entreprises exerçant la même activité (copie de pages écran) Recherche et liste des rubriques utiles Texte d'accompagnement (instructions de saisie) Rapprochement par équivalence des champs de la base de données à constituer Présentation simplifiée du masque de saisie</p>



Besoin ou problème à résoudre	Contraintes	Pistes de recherche et solutions envisageables	Méthodes	Production possible des élèves
Améliorer le traitement des commandes de pièces détachées (suite)		<p>*3.2. Par recherche d'une solution informatisée partielle ou totale</p> <p>Minimale : base de données des pièces consultable au comptoir sur nouveau poste de travail informatique</p> <p>Maximale : Augmentation du parc de microordinateurs et mise en réseau des postes ;</p> <p>Acquisition d'un logiciel de gestion intégrée des commandes et des stocks et édition des factures par les vendeurs, saisie des codes-barres produits, encaissement assuré par l'assistant.</p> <p>Dans les deux cas (3.1. et 3.2.) : conclusions sur les implications en termes de coûts et de formation.</p>	<p>Organisation du système d'information</p> <p>Structuration d'une base de données</p> <p>Recherche d'information</p>	<p>Activités étudiées en première (cours information et gestion) dont le niveau d'approfondissement sera régulé par le professeur en fonction du temps disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- représentation des flux d'informations</li> <li>- représentation des données et de leurs relations</li> <li>- schéma (partiel) de la base de données</li> </ul> <p>recherche d'information sur internet sur matériels, logiciels et entreprises d'installation et gestion de réseau</p>
Nouvelles solutions de livraison à domicile des pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financière (coût de recherche)</li> <li>- Juridique (contrat)</li> <li>- Organisationnelle (si modification de l'expédition)</li> </ul>	<p>1. Recherche des inconvénients de la situation actuelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dépendance à un seul fournisseur</li> <li>- augmentation des tarifs</li> <li>- baisse de la qualité de la prestation</li> </ul> <p>2. Solutions envisageables :</p> <p>Rechercher de nouveaux transporteurs.</p> <p>Diversifier l'offre de transport : moduler le choix du transporteur en fonction de certains critères (poids du colis, valeur des pièces expédiées, rapidité des délais d'acheminement, coût du transport)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avantages attendus : diminution des coûts, limitation de la dépendance mono fournisseur, modularité des envois et adaptation à la demande de la clientèle (prix, délai)</li> </ul> <p>3. Conséquences des solutions : information du personnel, modification des procédures internes d'expédition et des documents, répercussion tarifaire.</p>	<p>Recherche d'information</p> <p>Techniques de créativité</p> <p>Organisation des informations</p> <p>Argumentation</p> <p>Rédaction</p> <p>Rédaction</p>	<p>Recherche d'information sur internet des prestataires de transport (groupes nationaux de transport express, transporteurs locaux...)</p> <p>Mise en œuvre des techniques de créativité pour la recherche des solutions</p> <p>Synthèse des propositions sous forme de tableau comparatif</p> <p>Commentaire argumenté</p>

### Contexte pédagogique du projet

Besoin ou problème à résoudre	Thèmes ou notions mobilisées		Activités élèves		Accompagnement professeur
	Programme 1 <sup>ère</sup>	Programme Tale	Modalités de travail	Outils / méthodes	
Projet global	Management : fixation d'objectifs et contrôle des résultats	Performance	Groupe	Analyse du sujet Organisation du projet	Détermination de l'effectif élèves concerné
Améliorer l'accueil	Recherche d'information Efficacité organisationnelle Le système d'information et les bases de données	Organisation, facteur de performance Aménagement du temps de travail Organisation du travail	Groupe : recherche des idées, des objectifs et contraintes Individuel : selon répartition des tâches	Recherche information Remue-méninges Outil d'analyse (ex tableau causes-solutions) Tableur	Constitution des groupes de travail Mise au net du calendrier collectif Suivi du travail de groupe et individualisé Évaluation formative partielle
Développer le site internet	Recherche d'information Communication visuelle et audio-visuelle	Communication organisée : communication externe Gestion des documents		Recherche information (sur sites existants) Texteur	
Améliorer le traitement des commandes de pièces détachées	Recherche d'information Le système d'information et les bases de données	Amélioration de la performance L'étude des processus	Individuel : étude des 3 processus Groupe : rapprochement des études individuelles et découverte des solutions	Questions clés Fiche de processus Diagramme de processus Tableau causes-solutions	
Modifier les conditions de livraison des pièces détachées			Recherche information (sur sites existants) Texteur		