

Exemple 2

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE  
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION  
SECOND GROUPE D'ÉPREUVES

Session 2007

SPÉCIALITÉ COMMUNICATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES  
ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

Temps de préparation : 40 minutes.

Durée de l'épreuve : 20 minutes.

Matériel autorisé : calculatrice de poche conformément à la circulaire n° 99-186 du 16/11/1999.

---

---

**Sujet n° 7CGRH02**

---

---

À partir des documents fournis en annexes, vous traiterez les questions qui suivent :

**Première partie**

1. Définir la notion de groupe puis préciser ses fonctions.
2. Définir les notions d'efficacité, d'efficience et de performance pour une organisation.
3. Définir la notion de compétence.

**Deuxième partie**

1. Quel est l'intérêt, pour la société INFORMATIQUE POUR TOUS, d'un tableau de répartition des tâches ?
2. Quel constat pouvez-vous effectuer à la lecture du tableau de répartition des tâches au vu des compétences des salariés ? Illustrer votre réponse par au moins deux exemples pertinents.
3. Le service achats de la société « Informatique pour tous » envisage d'élaborer un tableau de bord pour mesurer ses performances. Proposer quatre indicateurs de performance.

## Annexe 1

La société «INFORMATIQUE POUR TOUS» est une entreprise spécialisée dans l'assemblage et la commercialisation d'équipements informatiques, destinés aux entreprises et aux particuliers. Elle achète en grande quantité les composants des équipements et procède elle-même à leur assemblage. Puis elle commercialise ses produits essentiellement par l'intermédiaire de son site Internet [www.informatiquepourtous.com](http://www.informatiquepourtous.com).

Elle est située à Niort (79000), 15 impasse des Beaux Lilas.

Elle comporte :

- un service « achats » chargé de l'acquisition, en quantités très importantes, des composants nécessaires à l'assemblage,
- un service « production », unité d'assemblage des composants informatiques,
- un service « commercial » chargé de la commercialisation des produits.

Cette entreprise a connu, ces dernières années, une progression importante de son chiffre d'affaires.

Depuis plusieurs mois toutefois, des dysfonctionnements sont apparus dans le service achats de cette entreprise dirigée par M. DURANT :

- productivité médiocre du service ;
- erreurs dans la négociation des tarifs et des conditions d'achat conduisant à de mauvaises décisions d'achat ;
- retard dans la gestion des dossiers contentieux ;
- retard considérable pris dans la recherche et l'analyse documentaire ;
- les réunions manquent d'efficacité faute de temps nécessaire à la préparation et à l'établissement des comptes-rendus.

Ce service est composé de 5 personnes : le responsable M. DURANT, l'assistante Mme DUVAL et 2 commerciales : Mme LECLERC et Mme ESTHER.

L'analyse des compétences du personnel a montré les spécificités suivantes :

- Mme DUVAL a une solide formation d'assistante, avec une spécialisation dans le domaine commercial ;
- Mme ESTHER, outre sa formation commerciale, a suivi à sa demande au cours de ces dernières semaines une formation sur la recherche et l'analyse documentaire ainsi qu'un stage de perfectionnement en anglais. Elle a donc fortement augmenté ses compétences dans ces domaines ;
- Mme LECLERC vient de terminer une formation intensive en droit et en bureautique car elle souhaite élargir le champ de ses activités professionnelles.

L'ensemble des salariés du service a accepté de se soumettre à une analyse de ses tâches. Pour cela, durant une semaine, chacun d'entre eux a répertorié son travail sur une liste des tâches. Puis, un tableau de répartition des tâches a été élaboré pour l'ensemble du service. Ce tableau vous est présenté en annexe 2.

## ANNEXE 2 :

### TABLEAU DE RÉPARTITION DES TÂCHES DU SERVICE ACHAT

(Durées exprimées en heures)

TÂCHES	M. DURANT (responsable)	Mme DUVAL (Assistante)	Mme LECLERC (Commerciale)	Mme ESTHER (commerciale)	TOTAL par ACTIVITE
Réalisation d'étude de marché et analyse concurrence	2		1	1	4
Réalisation appel d'offres				7	7
Évaluation et choix des fournisseurs			3	2	5
Négociation des tarifs et conditions d'achat	24				24
Établissement des contrats		4			4
Accueil des représentants des fournisseurs			2	3	5
Gestion des fichiers fournisseurs		4	8		12
Recherche documentaire		4	7		11
Analyse de la documentation		6	5		11
Gestion électronique de la documentation fournisseur			7		7
Décisions d'achat	4				4
Vérification de l'accord d'achat	3				3
Saisie des commandes				5	5
Gestion des dossiers contentieux				12	12
Classement des documents commerciaux				3	3
Téléphone et messagerie interne		12			12
Préparation des réunions		3			3
Participation aux réunions, comptes rendus.	2	2	2	2	8
<b>HORAIRE HEBDOMADAIRE</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	