

BACCALAURÉAT "SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION"

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2007

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

VILLE DE LA PRAZIERIE

Ce sujet comprend 5 pages de texte et 6 pages d'annexes.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 11.

Matériel autorisé

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42).

Annexes à exploiter

- Annexe 1** Page d'accueil du service des marchés publics du site de la mairie
- Annexe 2** Procédure adaptée d'appel d'offres
- Annexe 3** Signature électronique : principe
- Annexe 4** Extrait de l'entretien avec Monsieur MARTIN
- Annexe 5** Extrait du tableau de bord social 2007 et commentaires du DRH
- Annexe 6** Evolution du taux d'absentéisme d'une commune limitrophe

Annexes à compléter et à rendre avec la copie

- Annexe A** Tableau de comparaison des fournisseurs du lot n° 3
- Annexe B** Diagramme de flux de la procédure simplifiée d'appel d'offres

VILLE DE LA PRAZERIE

La ville de La Prazerie fait partie d'une communauté de communes qui regroupe 16 communes dans le département du Nord (59). La ville compte 8 842 habitants et la mairie répond aux attentes des administrés avec une quinzaine de services implantés sur différents sites de la commune.

Les lois de décentralisation ont transféré des compétences aux différentes mairies dans des domaines divers, tels que :

- La gestion des écoles maternelles et primaires publiques avec le personnel d'encadrement des enfants, d'entretien et de restauration
- Les services d'état civil
- L'entretien et les travaux de voirie, d'espaces verts...
- Le service des sports (gymnases, piscine, stade)
- Une médiathèque, un cinéma, une école de musique
- Une police municipale
- Un centre communal d'action sociale

Par ailleurs, la gestion du personnel employé par la mairie est une préoccupation permanente pour le directeur des ressources humaines.

Les dossiers suivants sont à traiter :

- La gestion des appels d'offres sur Internet
- Le choix d'un fournisseur
- L'évaluation du personnel
- Les indicateurs de la gestion sociale

DOSSIER 1 – LA GESTION DES APPELS D’OFFRES SUR INTERNET (14 points)

Pour ses besoins en fournitures, services et travaux, la mairie de La Prazerie doit émettre des appels d’offres vers les fournisseurs potentiels. Avant toute mise en œuvre de travaux, de prestations de service et d’acquisition de fournitures, le service des marchés publics dispose de deux procédures différentes (**annexe 1**) :

- La procédure obligatoire d’appel d’offres,
- La procédure adaptée.

Dans le cadre des procédures obligatoires, les appels d’offres sont consultables par toutes les entreprises qui sont autorisées à entrer sur le site achatpublic.com. Les entreprises intéressées par les appels d’offres répondent en adressant une proposition sur la plate-forme. Seule, la collectivité concernée accède aux propositions.

La procédure adaptée est une procédure simplifiée à laquelle le service des sports de la mairie a systématiquement recours (**annexe 2**). La ville a choisi de dématérialiser cette procédure, ce qui lui impose de mettre en place les moyens de garantir l’authenticité, la traçabilité et le datage des informations, ainsi que leur sécurité. La signature électronique est donc indispensable au cours des échanges (**annexe 3**).

La dématérialisation de l’information s’arrête à ce stade des échanges puisque toutes les propositions sont alors imprimées pour être examinées en commission municipale.

Travail à faire :

A partir de vos connaissances et des **annexes 1, 2 et 3** :

- 1.1 Présenter en quelques lignes les avantages de la dématérialisation de l’information adoptée par la mairie de la Prazerie dans le cadre de la procédure adaptée.
- 1.2 Énoncer les apports de la mise en place de la signature électronique dans le cadre de cette procédure.
- 1.3 Expliquer en quoi le protocole https participe à la sécurisation des échanges entre les fournisseurs et la mairie.
- 1.4 Proposer différentes solutions pour assurer la sécurité des offres déposées par les fournisseurs sur le réseau de la mairie.

DOSSIER 2 – LE CHOIX D’UN FOURNISSEUR (24 points)

Après la construction de la nouvelle école maternelle Péguy, la commune souhaite équiper la cour de récréation d’un jeu multi-activités extérieur. Le service des marchés publics émet donc un appel d’offres auprès de différents fournisseurs. Le montant de la dépense n’étant pas élevé, une procédure adaptée est mise en place. C’est une commission communale qui validera le choix du fournisseur correspondant au cahier des charges.

Une note globale est calculée pour chaque fournisseur à partir de règles de calcul définies par le service des sports en fonction de critères de choix. Les offres des fournisseurs correspondant au lot n° 3 ont été récapitulées par le service des sports dans un tableau comparatif (**annexe A à rendre avec la copie**).

Le service des marchés publics de la mairie souhaite étendre la procédure adaptée choisie par le service des sports à l’ensemble des services en formalisant la procédure existante.

Travail à faire :

- 2.1. Calculer la note globale (arrondie au point entier le plus proche) attribuée à chaque fournisseur (**annexe A à rendre avec la copie**).
- 2.2. Dans un texte structuré d’une vingtaine de lignes maximum, destiné à la commission communale de sélection, comparer les quatre propositions et formuler une conclusion.
- 2.3. Schématiser la procédure adaptée d’appel d’offres du service des sports (**annexe 2**) au moyen d’un diagramme de flux (**annexe B à rendre avec la copie**).
- 2.4. Quelle est l’utilité d’un tel schéma ?

DOSSIER 3 – L’ÉVALUATION DU PERSONNEL (18 points)

La Mairie de La Prazerie a modifié sa procédure d’évaluation du personnel pour la rendre plus objective en s’appuyant sur des critères précis.

Lors de la prise de rendez-vous entre l’évaluateur et l’agent territorial, l’évaluateur remet un dossier à l’agent pour qu’il puisse préparer son entretien. Ce dossier contient :

- un guide d’accompagnement avec le rappel des objectifs de l’évaluation,
- un support d’aide à la préparation de l’entretien et à l’auto-évaluation des agents.

De son côté, l’évaluateur dispose également d’une liste de questions afin de faciliter les échanges. L’entretien devient efficace et pertinent parce qu’il est préparé par les deux interlocuteurs.

Monsieur Terron, responsable des Services Techniques, reçoit Monsieur Martin, agent technique, dans son bureau pour l’entretien d’évaluation annuel (**annexe 4**). Monsieur Martin est intégré à une équipe de trois personnes qui s’occupent de la maintenance des aires de jeux.

Travail à faire :

- 3.1 Analyser la situation de communication présentée en annexe 4.
- 3.2 Identifier et caractériser les arguments de Monsieur TERRON pour faire changer le comportement de Monsieur MARTIN.
- 3.3 La réponse de Monsieur MARTIN aux reproches de son supérieur hiérarchique relève-t-elle de l'argumentation ou de la manipulation ? Justifier la réponse par des exemples tirés de l'entretien.
- 3.4 Préciser les conditions nécessaires pour que la conduite de l'entretien soit efficace dans ce type de situation.

DOSSIER 4 – LES INDICATEURS DE LA GESTION SOCIALE (14 points)

La mairie de La Prazerie compte 304 agents présents. En 2007, elle a dû recruter 98 personnes pour répondre à ses besoins. Le directeur des ressources humaines consulte le tableau de bord social (**annexe 5**) pour connaître l'impact des changements d'effectifs sur les indicateurs de gestion sociale.

En ce qui concerne les absences, le directeur des ressources humaines considère que les données chiffrées du tableau ne sont pas assez explicites pour en tirer des conclusions. Il s'est procuré les données 2006 et 2007 de la mairie d'une commune limitrophe à titre de comparaison (**annexe 6**).

Travail à faire :

À partir de vos connaissances et des **annexes 5 et 6** :

- 4.1. Justifier l'intérêt d'élaborer un tableau de bord social.
- 4.2. Donner la formule et calculer le taux de rotation du personnel.
- 4.3. Calculer le taux d'absentéisme lié aux accidents du travail et le taux d'absentéisme global, pour l'année 2007.
- 4.4. Commenter les résultats obtenus.
- 4.5. Quels sont les enjeux de la prévention des accidents du travail, pour la mairie et les salariés?

PAGE D'ACCUEIL DU SERVICE DES MARCHÉS PUBLICS DU SITE DE LA MAIRIE

La ville de La Prazerie est une collectivité publique. La ville doit, comme le prévoit la loi, pour satisfaire à ses besoins en fournitures, services et travaux, faire appel à des procédures particulières : les procédures de marché public.

Ces dernières, par la publication d'appel d'offres, permettent un égal accès par les entreprises à la commande publique, une égalité de traitement des candidats ainsi que la transparence de la procédure.

De plus, des directives européennes, depuis le 1^{er} janvier 2005, obligent les collectivités locales à dématérialiser l'information grâce à Internet.

En fonction de certains critères (montant du marché, type de prestation), la ville recourt à deux types de procédures de marchés publics :

- Les procédures dites obligatoires. Ce sont les plus formalisées. Les appels d'offres des collectivités locales sont consultables depuis la plate-forme «dématérialisante» et mutualisée : www.achatpublic.com, site sécurisé. Les entreprises intéressées adressent sur la plate-forme une proposition qui sera lue par la collectivité concernée.
- les procédures adaptées, plus souples, qui permettent à la mairie de choisir le moyen de publicité qu'elle souhaite pour annoncer l'appel d'offres.

Pour plus de renseignements : service-marches-publics@LaPrazerie.fr

Annexe 2

PROCÉDURE ADAPTÉE D'APPEL D'OFFRES Un exemple

Lorsque le service des sports de la mairie de La Prazerie décide d'acheter du matériel, il demande au service des marchés publics (MP) de la mairie de passer un appel d'offres sur le site de la mairie et dans la presse locale. Le service des MP met l'annonce en ligne et contacte la presse locale pour faire passer l'annonce.

Chaque journal facture ensuite les annonces passées. Le service des MP effectue une demande de paiement auprès de la trésorerie générale qui règle chacune des factures.

Les fournisseurs intéressés saisissent leur offre sur le site de la mairie. Pour préparer la sélection de l'offre, les propositions sont imprimées et une note argumentée est rédigée par le service des MP à l'attention du conseil municipal pour présenter les différents critères de choix.

Le conseil municipal valide le choix du fournisseur et transmet sa décision au service des MP qui envoie un courrier de refus ou d'acceptation de l'offre et met en ligne l'avis d'attribution du marché.

LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Signature électronique : principe

La signature électronique permet, à l'aide d'un procédé cryptographique, de garantir l'intégrité du document signé et l'identité du signataire. (DCSSI).

En d'autres termes, elle permet de garantir qu'un document électronique est, comme pour un original papier, le document authentique considéré.

[...]

Mise en œuvre

Dans la pratique, il faut disposer d'au moins deux éléments :

- un **certificat** qui atteste de l'identité de l'auteur.
Le certificat est la pièce qui associe à une entité (client ou serveur), sa clé publique.
- un dispositif qui permet de **signer le document**.
Ce dispositif va coder le document à l'aide de la clé dont dispose l'expéditeur.

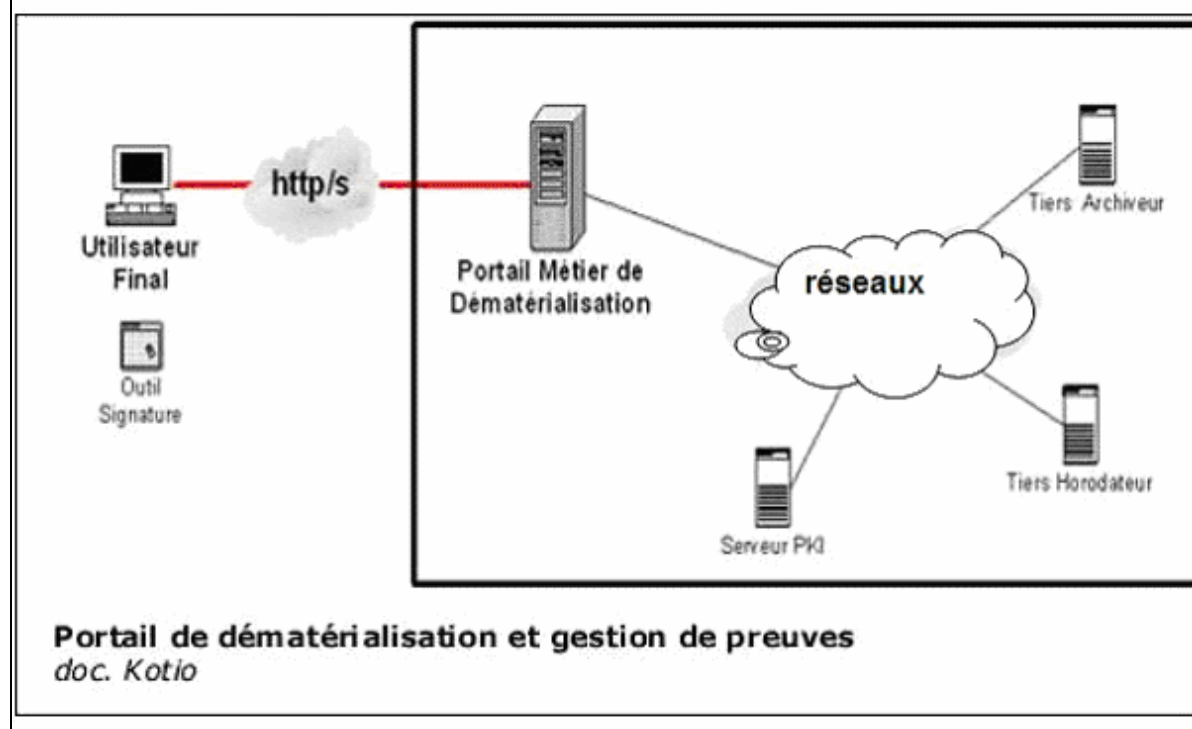
Le dispositif mis en place par l'utilisateur ou son fournisseur pour gérer les certificats et les clés est la **PKI** (Private Key Infrastructure) ou **IGC** (Infrastructure de Gestion de Clés).

Il faut ajouter à ce dispositif une ressource pour **horodater** le document.

Il ne sert pas à grand-chose d'authentifier aussi fortement un document si on ne peut pas produire ce document en cas de litige ou de contrôle. C'est l'archivage pour preuve (dit **Archivage légal**).

Expéditeur et destinataire doivent conserver conjointement ce document dans des conditions techniques très strictes, mais il est généralement plus simple et plus fiable d'avoir recours à un **tiers archiveur**. [...]

Source : http://www_guideinformatique.com/lettrefiche-signature_electronique_principe-260.htm



EXTRAIT DE L'ENTRETIEN AVEC MONSIEUR MARTIN

Dans le bureau de Monsieur Terron :

Monsieur Terron : [...] Comment vous êtes-vous intégré à votre équipe d'intervention ?

Monsieur Martin : Oh, très bien. Les gars sont sympas et m'ont bien aidé à comprendre le boulot.

Monsieur Terron : Certains d'entre eux m'ont parlé de quelques retards de votre part.

Monsieur Martin : Des retards... de quelques minutes, pas plus....

Monsieur Terron : Ce sont quand même des retards qui ont été remarqués, ...plutôt le matin, ... sur ces deux derniers mois. Vous savez que je suis assez satisfait de votre travail, mais ces retards dérangent le bon fonctionnement du service. Le secrétariat général de la mairie m'a alerté sur l'importance des retards et leur effet sur la qualité des services municipaux. Je suppose que vous avez de bonnes raisons à me donner.

Monsieur Martin : (*l'air embarrassé*) Euh, oui. Ma femme est malade et je dois conduire mes enfants à l'école. C'est à 8 h 20, je ne peux pas être partout à la fois.

Monsieur Terron : (*sur un ton ironique*) Et donc, cela fait deux mois que votre femme est malade ?

Monsieur Martin : Non, non, elle a une gastro, elle sera vite rétablie.

Monsieur Terron : Donc, avant la gastro de votre femme, vous n'aviez pas de réelles raisons d'être en retard et dans quelques jours, vous n'aurez plus du tout de raisons d'être en retard. Je compte sur vous pour que cela ne se reproduise plus. Je suis certain qu'il y a des solutions à votre situation. N'oubliez pas qu'un agent municipal a une mission de service public.

Monsieur Martin : Excusez-moi, je vais m'arranger.[...]

EXTRAIT DU TABLEAU DE BORD SOCIAL 2007**Données sociales**

LES RECRUTEMENTS*		LES DÉPARTS	
Recrutement par concours	24	Départ par mutation entre collectivités Démissions	3
Recrutement par mutation entre collectivités	4	Retraite	2
Recrutement par contrat	70	Décès	0

LES ABSENCES		
Motifs	Nombre d'heures	Taux d'absentéisme
Congés maladie ordinaire	20 629	4,2
Accidents du travail	2 772	
Congés longue maladie/grave maladie	7 896	1,6
Maternité-paternité et adoption	3 297	0,7
Congés exceptionnels (événements familiaux, enfants malades)	413	0,1
Nombre d'heures théoriques travaillées	488 528	

COMMENTAIRES DU DRH

Le personnel constitue le moyen principal pour la mise en œuvre des projets de la collectivité. L'efficacité sera obtenue en affectant chaque agent à la bonne place. Néanmoins, il n'est pas toujours possible d'embaucher des agents titulaires de la fonction publique. Pour plusieurs raisons, il faut avoir recours au recrutement par contrat :

- Certains métiers n'existent pas dans les concours de la fonction publique pour accéder aux postes.
- Pour mener des actions sociales dans l'année et pendant les vacances scolaires, la mairie a besoin de recruter du personnel provisoire à la piscine, à la médiathèque, au centre social...
- Toutes les actions en faveur des jeunes sont devenues des priorités pour la commune et entraînent le recrutement d'un nombre croissant de contrats de courte durée.

Annexe 6**ÉVOLUTION DU TAUX D'ABSENTÉISME D'UNE COMMUNE LIMITROPHE (EN POURCENTAGE)**

Motifs d'absences	2006	2007
Maladie ordinaire	4,2	4,9
Accidents du travail	0,6	0,8
Congés longue maladie/grave maladie	2,5	2,9
Maternité, paternité et adoption	0,5	0,7
Congés exceptionnels (événements familiaux, enfants malades)	0,6	0,6
Total	8,4	9,9

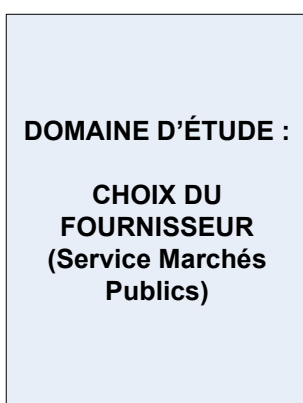
TABLEAU DE COMPARAISON DES FOURNISSEURS DU LOT N° 3
Aires de jeux multi-activités de la Maternelle Péguy

Critères d'attribution	Prix fournisseur sur 30	Réponse technique sur 40	Originalité, qualités ludiques sur 20	Garantie service après-vente sur 10
Fournisseurs				
Note globale /100				
CAMIF	21 614 €	Bonne sécurité. Manque de précision dans les détails techniques. Trop de bois. 2 plates-formes.	Faibles qualités ludiques, côté «vieillot»	Bonne durée de garantie.
Note globale :	<input type="text"/> /30	15/40	12/20	7/10
COALA	26 954,13 €	Trop d'entretien. Beaucoup de panneaux (bois et acier). Pas de bancs mais une table avec bancs.	Manque d'originalité	Personnes ressources et bonne durée des garanties.
Note globale	<input type="text"/> /30	25/40	15/20	10/10
LUDOPARC	21 092 €	Bancs attractifs. Répond aux attentes techniques. Robustesse, peu d'entretien et de maintenance. Acier, alu, plastique.	Jeu original et très ludique. Agrès multiples. Belles couleurs variées dans l'environnement de l'école.	Personnes ressources et fiche détaillée du personnel. Service après-vente. Bonne durée des garanties.
Note globale	<input type="text"/> /30	40/40	20/20	10/10
REYNAUD	12 345 €	Oubli du panneau d'information et des bancs. Beaucoup de bois. Répond assez bien aux variétés d'agrès.	Assez original. Mais très bas.	OK
Note globale	<input type="text"/> /30	20/40	15/20	10/10

Règles de calcul de la note globale :

- La note globale est calculée à partir de quatre critères : le prix, la qualité de la réponse technique, la réponse aux besoins (originalité, qualités ludiques), l'étendue de la garantie.**
- Calcul de la note du critère « Prix fournisseur »**
 Si le prix proposé dépasse le budget alloué,
 ALORS la note « prix fournisseur » vaut zéro,
 SINON $\text{Note} = (\text{prix mini} \times 30) / \text{prix proposé}$
NOTA : budget alloué = 23 920 €
- Calcul de la note globale :**
 Si note « prix fournisseur » = 0, alors note globale = 0
 SINON note globale = somme des notes obtenues pour chaque critère

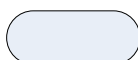
DIAGRAMME DE FLUX DE LA PROCÉDURE SIMPLIFIÉE D'APPEL D'OFFRES



LÉGENDE



DOMAINE CONNEXE



ACTEUR EXTERNE



FLUX D'INFORMATION

Domaine connexe = acteur interne à l'organisation