

Concours du second degré – Rapport de jury
Session 2011

CONCOURS INTERNE ET CAER ÉCONOMIE ET GESTION

Option communication et organisation

Rapport de jury présenté par
Monsieur Pierre VINARD
Président du jury

Les rapports des jurys des concours sont établis sous la responsabilité des présidents de jury

ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ

ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

RÉSULTATS

NOTES	N<= 4	4<N=6	6<N<=8	8<N<=10	10<N=12	12<N=14	14<N=16	N>16	total
Nombre De copies	34	54	47	23	7	1			166
%	20,48	32,53	28,31	13,86	4,22	0,60			

Moyenne générale : 06,13

Candidats inscrits : 455

Candidats présents : 167

Candidats absents : 288

Copie annulée pour rupture d'anonymat : 1

Copies blanches : 0

Moyenne des admissibles PLP : 10,34

Moyenne des admissibles CAER : 10,52

Barres d'admissibilité : PLP : 09 CAER : 10

Note la plus haute : 14

Note la plus basse : 1,1

APPRÉCIATIONS D'ENSEMBLE

L'épreuve propose 3 dossiers qui abordent divers aspects des programmes de référence. Avant de débiter le travail, une lecture attentive du sujet et des consignes s'impose pour cerner le contexte de l'entreprise, comprendre les consignes et répondre précisément, en assurant un traitement de qualité aux divers dossiers.

Le sujet présente un fil conducteur, avec une logique dans les situations proposées. Les candidats doivent montrer leur aptitude à définir une problématique et leur capacité à construire une analyse, et présenter, de manière structurée, les solutions adaptées aux travaux demandés. Les différents dossiers peuvent cependant être réalisés indépendamment.

Les connaissances économiques et juridiques sont indispensables pour traiter certains dossiers, notamment le premier qui aborde la question du « low cost » et la dernière réforme de la formation professionnelle.

Les membres du jury reconnaissent un effort de présentation et, pour de nombreux candidats, une expression correcte. Cependant, ils s'étonnent que certains d'entre eux, dans le cadre d'un concours de communication administrative et bureautique, aient une méconnaissance d'outils fondamentaux dans cette discipline (SGBDR par exemple).

Les prestations en économie inquiètent le jury, certains candidats ne traitent même pas la première question ou se contentent de lieux communs, sans réelle analyse. La réforme de la formation professionnelle ne pouvait pas être méconnue par les candidats, qui bien souvent

recopient les documents sans prise de recul. Certains travaux administratifs de base sont décevants (convocation, requête...) alors qu'ils sont au cœur de nos enseignements.

Le jury constate cette année :

- des dossiers non traités qui traduisent une mauvaise gestion du temps,
- un manque de rigueur et de compréhension dans l'analyse des énoncés,
- une utilisation mal appropriée des annexes, souvent recopiées (en particulier dans la partie juridique).
- des connaissances générales insuffisantes, notamment en économie et en droit,
- une méconnaissance globale du SGBDR,
- des propositions peu ou pas exploitables d'un point de vue professionnel,
- un manque de logique dans le traitement de la dernière activité du dossier 3.

DOSSIER 1 – ÉCONOMIE et DROIT

Les objectifs de ce dossier étaient de vérifier si le candidat était capable :

- d'exploiter une documentation économique,
- de traiter une problématique induite dans le sujet,
- de construire un développement structuré et argumenté, rédigé en français correct,
- d'engager l'analyse d'un thème sur un double plan, à la fois macro et microéconomique,
- de maîtriser des concepts économiques fondamentaux, en particulier ceux liés au fonctionnement du marché,
- de bien comprendre les enjeux de la dernière loi sur la formation professionnelle pour en restituer une synthèse écrite,
- de connaître les éléments essentiels du Droit du travail appliqué à la formation (DIF, CIF, VAE...).

Le jury attendait que le candidat :

- structure sa rédaction sous forme d'une introduction (accroche, définition des termes du sujet, problématique et annonce de plan), d'un développement et d'une conclusion,
- adopte un plan cohérent qui permette de structurer efficacement sa pensée et son raisonnement avec 2 parties bien distinctes sur le plan macroéconomique et microéconomique.

Les candidats ont trop souvent traité ce dossier sous l'aspect purement micro-économique, en le réduisant au secteur de la distribution. Peu de candidats arrivent à articuler correctement les 2 parties, d'où un déséquilibre en termes de contenu (au détriment de l'approche macroéconomique).

DOSSIER 2 – ORGANISATION-COMMUNICATION

L'épreuve devait permettre de vérifier les capacités et compétences suivantes :

- création et présentation de pages écran,
- décryptage et restitution d'éléments du bilan social à travers un article pour le journal interne.

Le jury attendait que le candidat :

- crée les pages écran adaptées à la situation et opérationnelles,
- élabore un article synthétique et accrocheur pour susciter sa lecture dans le journal interne,
- analyse des graphiques tirés du bilan social pour les transformer en arguments écrits,
- respecte les critères de présentation des documents professionnels.

Cette partie nécessite la maîtrise des concepts de base de la communication informatique mais également les règles de base de la rédaction et de la présentation de documents internes.

Les pages écran sont souvent incomplètes, donc pas opérationnelles. Trop de copies présentent un résumé du bilan social sans faire l'effort de présenter les points positifs pour l'entreprise. Le ton de l'article n'est pas adapté car il n'encourage pas à la lecture. Certains candidats n'ont pas compris ce qu'il fallait faire et produisent une note d'information synthétisant le bilan social (appelée souvent « note de synthèse » !).

DOSSIER 3 – ORGANISATION COMMUNICATION

Les objectifs de cette partie étaient :

- de préparer une requête cohérente sous forme d'un tableau d'analyse,
- de concevoir la maquette d'un formulaire facilitant la saisie des renseignements sur chaque salarié,
- d'analyser un message d'erreur et proposer, dans une note, une solution adéquate,
- de rédiger une convocation-type à une formation,
- de comparer des fournisseurs à l'aide d'une méthode rationnelle, à partir de données fournies et de consignes du responsable.

Le jury attendait que le candidat conçoive :

- une véritable requête qui fonctionne,
- une maquette adaptée permettant une saisie rapide,
- une note qui propose une solution pertinente,
- une convocation-type avec un choix cohérent de variables,
- une comparaison efficace des fournisseurs s'appuyant sur une méthode rationnelle (en l'occurrence, l'analyse multicritère).

La forme et le contenu de ce dossier n'ont pas toujours répondu aux attentes. L'aspect opérationnel des documents produits n'a pas été souvent mis en avant alors qu'il était primordial. On retrouve des documents peu adaptés et non opérationnels (feuilles de saisie incomplètes, formulaires « papier » sans menu, notes incomplètes...). Les variables de la convocation ne sont pas toujours identifiées. Des confusions sont faites entre documents à usage externe et des documents à usage interne.

L'analyse multicritère est une méthode méconnue qui devait permettre de traiter la question 3.5. Une simple comparaison induisait les candidats en erreur (qui choisissaient alors le fournisseur 3) et ne respectait pas les consignes du responsable (qui classait les critères). La contrainte imposée par le responsable (classement des critères en 5 « niveaux » par le biais de coefficients) n'a pas été respectée, de nombreux candidats se contentent de recopier les données des fournisseurs qui auraient dû servir à créer une matrice d'items de comparaison.

C'est d'autant plus surprenant que cette méthode se développe dans les entreprises (scoring bancaire, comparaison de produits sur internet...) et gagne à être connue et maîtrisée.

CONSEILS AUX CANDIDATS

- préparer le concours en utilisant les rapports et des manuels de référence (BTS AM pour le pôle technique),
- lire attentivement le sujet et analyser précisément le travail à faire,
- repérer et respecter les consignes énoncées,
- exploiter les annexes de façon pertinente, sans paraphrase systématique,
- gérer efficacement son temps pour traiter tous les dossiers. Un travail de préparation sérieux avec de nombreux entraînements est nécessaire.
- approfondir et actualiser les connaissances demandées, notamment économiques et juridiques (se reporter aux référentiels des BTS tertiaires et aux ouvrages de BTS).
- utiliser un vocabulaire adapté aux domaines économique et juridique,
- présenter des documents exploitables professionnellement et opérationnels,
- maîtriser l'utilisation des outils d'organisation, de communication et les technologies de l'information et de la communication, en s'entraînant sur des cas de niveau BTS,
- travailler toutes les matières du référentiel (communication, organisation, gestion, informatique), mais aussi le Droit et l'économie.
- présenter des dossiers classés et soignés,
- contrôler la rédaction, l'orthographe, le style et la présentation,
- exploiter les rapports de jury des années antérieures,
- bien comprendre la logique et les contraintes des référentiels.

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

RÉSULTATS

Présents

	Admissibles	Présents	Absents
CAPLP interne	15	14	1
CAER	5	4	1

Répartition des notes

NOTES	N<6	6≤N<8	8≤N<10	10≤N<12	12≤N<14	14≤N<16	N≥16	Total
Candidats	0	2	4	3	2	3	4	18
%		11.1	22.2	16.7	11.1	16.7	22.1	100

Moyenne générale : 12

Moyenne obtenue à l'épreuve d'admission.

Moyenne générale des candidats du CAPLP interne	11,29
Moyenne générale des candidats du CAER	14,38
Moyenne des candidats admis au CAPLP interne	14,83
Moyenne des candidats admis au CAER	16,50

Moyenne générale et barre d'admission

	PLP	CAER
Barres d'admission :	11	12,50
Moyenne des admis (total admission + admissibilité)	12,37	13,75

5.2. APPRÉCIATION DES DIFFÉRENTS TRAVAUX

Les candidats avaient à leur disposition le référentiel du baccalauréat professionnel « Secrétariat ». Le sujet fourni faisait explicitement référence aux compétences professionnelles décrites par le référentiel et rappelait les attentes du jury.

Cette année, le thème proposé aux candidats a été le suivant (voir annexe) :

– Intégrer le développement durable dans les activités de secrétariat

Ce sujet comportait des annexes, qui, globalement, ont été exploitées.

Certains exposés structurés, développés et argumentés montrent que les candidats ont su se préparer à l'épreuve. La moitié des candidats est restée malheureusement très confuse et superficielle.

Toutefois certains candidats :

- manquent de connaissances du système éducatif et de la voie professionnelle (rénovation du baccalauréat professionnel, stratégies pédagogiques et didactiques) ;
- doivent revoir et adapter leurs pratiques aux évolutions technologiques et s'appuyer sur les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) pour bâtir leur séquence ;
- manquent de connaissances au niveau de l'évolution du métier de secrétaire, du métier d'enseignant ;
- proposent des situations de travail inappropriées, voire incohérentes au regard du public concerné ;
- manquent de connaissance de l'épreuve.

L'EXPOSÉ

La gestion du temps de l'exposé est souvent mal maîtrisée, avec une durée très insuffisante, qui ne permet d'exploiter toute la richesse du thème, même si heureusement, le jury a constaté des prestations de qualité et des exposés bien structurés.

Les travaux et les outils proposés sont parfois inadaptés ou inexistantes lors des séquences présentées.

Par manque de connaissances du thème proposé, peu de candidats ont fait preuve de réflexion approfondie sur les pratiques pédagogiques et transversales.

L'ENTRETIEN

L'entretien doit permettre au candidat de justifier ses choix pédagogiques (rôle du professeur), mais aussi d'élargir sa réflexion à d'autres domaines, comme par exemple la connaissance du lycée professionnel, des métiers, des pratiques professionnelles, des enseignements économiques et juridiques, de l'intérêt pédagogique des technologies de l'information et de la communication....

Le jury déplore un manque de réflexion sur le choix de l'évaluation et des compétences attendues.

CONSEILS AUX CANDIDATS

Il est indispensable pour les candidats, de connaître l'enseignement professionnel dans toutes ses dimensions (Certification intermédiaire, Contrôle en cours de Formation, Périodes de Formation en Milieu Professionnel...) et d'appréhender l'éventail possible de ses interventions en qualité de professeur de communication administrative et bureautique. La connaissance des référentiels est, par ailleurs, incontournable.

Pour les candidats qui ne sont pas en situation d'enseignement, il est impératif d'entrer en contact avec un enseignant pour observer une séquence pédagogique, voire être conseillé.

Il faut vérifier la cohérence entre les objectifs annoncés de la séquence, ses contenus et la gestion du temps.

Il est nécessaire de diversifier les méthodes d'enseignement et les supports professionnels au cours de la séance présentée pour favoriser l'implication, l'écoute et le travail des élèves.

Les activités d'évaluation doivent aussi faire partie de la démarche pédagogique.

Une utilisation pertinente des outils informatiques appropriés au niveau de la classe est souhaitable, la pratique des logiciels ne se limitant pas à la seule utilisation du texteur et du tableur.

Les documents proposés constituent une aide, un outil. En revanche ils ne sont pas un point d'appui exhaustif.

Il est indispensable de situer la séquence dans la progression, de penser aux pré-requis et aux prolongements possibles.

Par ailleurs, il convient d'avoir une connaissance précise de l'enseignement en lycée professionnel sous tous ses aspects (public concerné, organisation des référentiels et progressions pédagogiques, structure de séquence, animation, évaluation, Périodes de Formation en Milieu Professionnel...). Par ailleurs la connaissance des instructions et consignes ministérielles actuelles (rénovation de la voie professionnelle) est indispensable.

Une bonne connaissance des pratiques en entreprise constitue un atout pour professionnaliser son enseignement.

Enfin, l'attitude du candidat vis-à-vis du jury doit rester courtoise et respectueuse.

**CA/PLP
CONCOURS INTERNE
ET CAER**

SECTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE ET BUREAUTIQUE

ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Durée : 4 heures

Calculatrice électronique de poche – y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999. L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS :

Texte du sujet pages 2 à 6
Annexes numérotées de 1 à 17 pages 7 à 19

*Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.
De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.*

NB : Hormis l'entête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tels que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.



<u>Création</u>	1993
<u>Siège social</u>	 Longpont-sur-Orge (France)
<u>Activité(s)</u>	Bricolage, Matériaux de construction
<u>Société mère</u>	Kingfisher plc
<u>Site Web</u>	www.bricodepot.com
<u>Mèl</u>	brico-depot@orange.fr
<u>Slogan(s)</u>	"Les prix bas tous les jours"
<u>Effectif</u>	7 000 personnes

Présentation générale

Brico Dépôt est une entreprise de distribution de produits de bricolage qui s'appuie sur un modèle de prix bas. Créée en 1993 par Castorama Dubois Investissement, l'enseigne fait aujourd'hui partie du groupe britannique KINGFISHER, 1^{er} groupe européen de magasins de bricolage et 3^{ème} mondial.

Le groupe KINGFISHER possède Castorama, B&Q, Brico Dépôt, Screwfix Direct et Trade Dépôt entre autres...

KINGFISHER veut devenir un distributeur de poids dans le secteur de l'amélioration de l'habitat, tout en s'appuyant sur sa taille, sa diversité, sa présence internationale pour créer une croissance durable.

Pour y parvenir, le groupe entend renforcer sa position de leader au Royaume-Uni et en France, accélérer son expansion en Europe et en Asie, conquérir de nouveaux marchés.

Brico Dépôt compte près de 100 magasins dépôts en France se classant aujourd'hui comme une enseigne reconnue du bricolage français. Ses résultats ont dépassé les objectifs, notamment en matière de rentabilité. Aujourd'hui Brico Dépôt est 4^{ème} sur le marché français. Les magasins Brico Dépôt proposent une surface moyenne entre 3 000 et 6 000 m² de vente, le tout dans un environnement très dépouillé ressemblant à un entrepôt. Brico Dépôt peut être considéré comme une déclinaison du hard-discount dans le bricolage.

Le concept de ces magasins est basé sur le principe des "prix bas tous les jours". Les produits sont disponibles en stock important et en libre-service. L'agencement des magasins appelés "dépôt" est simple et dépouillé. Brico Dépôt s'adresse à une clientèle de gros bricoleurs et de professionnels dans le cadre du métier de la construction et de la rénovation. Les marques nationales traditionnelles sont largement représentées.

Brico dépôt cherche à conforter son développement par l'optimisation de ses moyens tant humains que matériels. L'enseigne mise sur la communication avec ses salariés et la prise en compte de leurs besoins de formation. Elle recherche la compétence de ses vendeurs pour fournir un conseil de qualité mais également de ses informaticiens et son personnel administratif pour réguler un système de qualité permettant d'optimiser les coûts.

Dans ce cadre, vous devez gérer divers dossiers permettant de proposer une évolution du traitement et de la diffusion des informations à destination des salariés. Vous assistez monsieur Philippe Nectoux, responsable du service des ressources humaines situé au siège social.

DOSSIER 1 : ÉCONOMIE - DROIT

ÉCONOMIE :

Le bricolage est le 1^{er} secteur d'équipement des ménages. La dépense annuelle moyenne des ménages français pour ce secteur s'élève à 754 euros contre 238 euros pour le jardinage.

En France, il reste le loisir préféré des Français et représente un marché important estimé à 19,15 milliards d'euros. Sa croissance moyenne est de 4 % chaque année depuis 10 ans.

Le bricolage reste ainsi un secteur porteur dont les perspectives sont encourageantes. Réduction du temps de travail, accès à la propriété, tendance au cocooning et évolution démographique sont autant de facteurs qui poussent les ménages français à s'adonner au bricolage et à privilégier les dépenses liées à l'aménagement de la maison.

Une tendance actuelle se développe : la montée du concept "low cost", avec une recherche des prix bas par les consommateurs, et le secteur du bricolage en France n'y fait pas exception avec deux enseignes positionnées "low cost" : Brico Dépôt (**annexe 1**) et Bricoman (groupe Auchan).

Cependant une telle démarche nécessite des investissements, notamment en matière de formation, afin d'optimiser les coûts. Il s'agit pour Brico Dépôt de trouver le bon équilibre afin de maintenir son positionnement sur le marché du bricolage.

TRAVAIL À FAIRE :

1.1. Analysez dans un développement structuré les conséquences des stratégies de « low cost » pour les entreprises d'une part, pour l'économie nationale d'autre part.

DROIT :

La Direction des Ressources Humaines considère que la formation est "le moteur du développement professionnel" des salariés.

Monsieur Nectoux souhaite disposer d'un document synthétique concernant la réforme de la formation professionnelle du 24 novembre 2009. Pour cela, il a collecté de l'information (**annexes 2 et 3**). Il envisage également d'informer les salariés sur les principales modalités du droit individuel à la formation (DIF) lors d'une prochaine réunion.

TRAVAIL À FAIRE :

1.2. Rédigez une note pour monsieur Nectoux lui présentant les nouvelles dispositions de la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

1.3. Préparez le diaporama qui sera présenté aux salariés par monsieur Nectoux lors de la réunion d'information sur le DIF.

DOSSIER 2 : ORGANISATION-COMMUNICATION

Brico Dépôt a développé ces dernières années un portail intranet dédié aux ressources humaines dont l'arborescence est fournie en **annexe 4**. Chaque salarié peut désormais poser ses demandes de congés, suivre son parcours professionnel, consulter son dossier administratif et obtenir les principales attestations professionnelles.

Cet outil a été développé par le pôle bureautique. Il est alimenté et géré par la DRH qui l'utilise pour optimiser la gestion des ressources humaines.

De plus, l'entreprise attache une importance particulière à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Elle lui permet d'ajuster au plus près ses effectifs et de mettre en place une véritable politique de formation et d'apprentissage.

À l'heure actuelle, rien n'est prévu pour permettre au salarié de consulter les heures acquises et disponibles au titre du DIF et de visualiser les formations suivies. La DRH a donc décidé de créer un nouvel onglet "Formation".

TRAVAIL À FAIRE

2.1. Élaborez les pages écrans successives (au maximum 5) qui permettront au salarié, dès l'ouverture de sa session, d'accéder aux informations le concernant dans le domaine de la formation (DIF et formations suivies)

Dans le cadre de sa politique de communication interne, monsieur Nectoux attache une importance particulière aux articles qui figureront dans le journal de l'entreprise. Il souhaite présenter dans le prochain numéro les éléments caractéristiques de la situation du personnel qu'il a extrait du bilan social (**annexe 5**).

TRAVAIL À FAIRE

2.2. Rédigez un article synthétique d'une quinzaine de lignes qui présente les principales données du bilan social.

DOSSIER 3 : COMMUNICATION - INFORMATIQUE

Dans le cadre du pôle ressources humaines et bureautique, monsieur Nectoux a développé une base de données relationnelle (**annexes 6 et 7**). Celle-ci complète le portail intranet de l'entreprise et permet une gestion ajustée du personnel.

Monsieur Nectoux, dans une logique prévisionnelle des effectifs et afin d'optimiser au mieux les moyens, souhaite obtenir un certain nombre d'informations sur les salariés de l'entreprise.

Par ailleurs, il a également constaté quelques dysfonctionnements dans la gestion de cette base :

- d'une part, la saisie des informations dans chaque table est longue et peu fonctionnelle,
- d'autre part, ce modèle de base de données concernant la gestion des stages ne donne pas entière satisfaction. En effet, il est impossible d'enregistrer un nouveau stage pour un salarié qui a déjà bénéficié d'un stage.

TRAVAIL À FAIRE

3.1. Préparez la requête sous forme d'un tableau d'analyse. Celle-ci permettra, pour chaque service, d'obtenir la liste des salariés embauchés en CDI selon l'emploi et l'ancienneté.

3.2. Préparez la maquette d'un formulaire réunissant les informations des quatre tables afin de faciliter la saisie des renseignements sur chaque salarié.

3.3. Indiquez dans une courte note à Monsieur Nectoux quelles sont les améliorations à apporter pour que ce modèle permette de saisir plusieurs stages pour un même salarié. Présentez le modèle relationnel correspondant.

Monsieur Nectoux a décidé d'organiser le 10 mars 2011 à 9 heures dans la salle multi-média un stage interne à destination des salariés du service commercial sur la nouvelle version du logiciel SAP au sein de l'établissement.

TRAVAIL À FAIRE

3.4. Rédigez la convocation-type à cette action de formation permettant un envoi à partir de la base de données Personnel.

Jusqu'à présent les achats de téléphones portables destinés aux cadres étaient gérés par chacun des responsables de service, sans réelle harmonisation ni recherche d'économie. En accord avec la stratégie de l'entreprise, monsieur Nectoux envisage d'unifier le parc téléphonique et d'optimiser les achats en choisissant un fournisseur unique.

Vous disposez des propositions des fournisseurs en **annexe 8** ainsi que des consignes de monsieur Nectoux pour opérer ce choix.

TRAVAIL À FAIRE :

3.5. Proposez, à l'aide d'une méthode rationnelle de prise de décision, le fournisseur répondant aux critères énoncés par monsieur Nectoux.

Brico Dépôt montre la voie

Les magasins Brico Dépôt sont le plus souvent implantés à proximité de villes moyennes. Ils donnent leur plein rendement à partir d'une surface de 4 000 m² (taille des magasins : de 3 000 à 6 000 m²). C'est donc sur les cibles des gros bricoleurs (qui représentent toujours la majorité du CA sur le marché du bricolage) et des artisans qu'ils s'adressent en priorité. Pour les séduire, les magasins Brico Dépôt doivent afficher une image "pro", en rupture avec celle de Castorama. Des magasins dépouillés, des prix discount, tels sont les deux éléments les plus caractéristiques du concept. Magasins dépouillés ? C'est bien sûr le parti pris de base. D'ailleurs, on ne parle pas de magasin, mais d'entrepôt. Pour les clients d'un Castorama qui a changé d'enseigne, le choc peut être brutal... Finis les mises en scène coûteuses, les rayonnages et PLV¹ sophistiqués. Place aux palettes, aux racks² et aux produits en vrac. Les rayonnages montent très haut et dans les allées, parfois étroites, on se sent un peu écrasé. Au sol, pas de carrelage, comme dans tout entrepôt qui se respecte. Aucune équivoque, ce n'est pas le confort qui est recherché... Côté assortiment, par rapport aux concepts classiques, tout ce qui touche au bricolage lourd a pris de l'ampleur alors que la partie décoration a été réduite. Le sentiment est paradoxal, avec d'un côté, une réduction importante du nombre de références (puisque en général, on ne trouve qu'une marque pour une référence donnée), et de l'autre, une impression de profusion due au fait que l'article en question est proposé en très grande quantité. De fait, avec Brico Dépôt, le groupe Castorama a cherché à réduire les stocks. L'impression de désordre, dans le style "excusez-nous, mais impossible de faire autrement, les arrivages sont permanents...", est omniprésente. On aime ou on n'aime pas, mais tout cela est très au point, et diablement efficace. Les prix bas jouent, bien sûr, un rôle déterminant dans ce succès. «L'attractivité des prix se veut permanente», martèle le groupe qui associe le nom de l'enseigne, sur tous les catalogues et les éléments de PLV, à l'accroche "des prix bas tous les jours". Dépouillement extrême, offres de type "remboursement de la différence" et autres arrivages permanents ont pour objectif prioritaire de créer un positionnement discount. Mais, prix bas ou tour de passe-passe marketing ? Le débat reste ouvert sur fond de catalogue. Mais Brico Dépôt fait effectivement la différence sur des produits d'appel fortement promotionnés. On a souvent comparé les magasins entrepôts aux "hard discounters" du bricolage.

Source : Stratégie marketing
Journal interne – Janvier 2010

¹ Publicité sur le lieu de vente

² Rayonnages

Extrait de la dépêche n°121316 - Paris, Jeudi 15 octobre 2009

Le projet de loi orientation/formation définitivement adopté par le Parlement : les mesures impactant les obligations des entreprises

Le projet de loi relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a été définitivement adopté par le Parlement après un vote ultime du Sénat mercredi 14 octobre 2009, dans la soirée. La loi reprend les grands axes de l'accord national interprofessionnel sur la formation professionnelle du 7 janvier 2009 signé unanimement par les partenaires sociaux. Les parlementaires ont ajouté de nombreuses dispositions au projet de loi transmis par le gouvernement, dont le nombre d'articles est passé de 21 à 62. Selon Laurent Wauquiez, secrétaire d'État chargé de l'emploi, environ 25 décrets d'application sont prévus. Voici les principales mesures du texte (en dehors de celles relatives aux contrats de professionnalisation et à l'apprentissage) qui impactent les obligations des entreprises.

PORTABILITÉ DU DIF (article 6). La loi met en œuvre le dispositif de portabilité du DIF (droit individuel à la formation) prévu par l'ANI (accord national interprofessionnel) du 7 janvier 2009.

En cas de licenciement non consécutif à une faute lourde, et si le salarié en fait la demande avant la fin du préavis, la somme correspondant au solde du nombre d'heures acquises au titre du DIF et non utilisées, multiplié par le montant forfaitaire de 9,15 euros de l'heure, permet de financer tout ou partie d'une action de bilan de compétences, de VAE (validation des acquis de l'expérience) ou de formation. À défaut d'une telle demande, la somme n'est pas due par l'employeur. Lorsque l'action est réalisée pendant l'exercice du préavis, elle se déroule pendant le temps de travail. En cas de démission, le salarié peut demander à bénéficier de son DIF sous réserve que l'action de bilan de compétences, de VAE ou de formation soit engagée avant la fin du préavis. En cas de rupture non consécutive à une faute lourde ou d'échéance à terme du CDD qui ouvrent droit à une prise en charge par le régime d'assurance chômage, la somme correspondant au solde du nombre d'heures acquises au titre du DIF et non utilisées, multiplié par le montant forfaitaire de 9,15 euros, sera utilisée dans les conditions suivantes :

- 1° Lorsque le salarié en fait la demande auprès d'un nouvel employeur, au cours des deux années suivant son embauche, la somme permet de financer soit, après accord de l'employeur, tout ou partie d'une action de bilan de compétences, de VAE ou de formation, soit, sans l'accord de l'employeur, tout ou partie d'une action de bilan de compétences, de VAE ou de formation relevant des priorités définies par les branches au titre du DIF. Lorsque le salarié et l'employeur sont en désaccord, l'action se déroule hors temps de travail et l'allocation égale à 50 % du salaire horaire net n'est pas due par l'employeur. (...)

- 2° Lorsque le demandeur d'emploi en fait la demande, la somme permet de financer tout ou partie d'une action de bilan de compétences, de VAE ou de formation. (...)

Dans la lettre de licenciement, l'employeur est tenu d'informer le salarié, s'il y a lieu, de ses droits en matière de DIF.

En cas de départ à la retraite, le salarié ne peut bénéficier de ses droits acquis au titre du DIF.

ANNEXE 2 fin

À l'expiration du contrat de travail, l'employeur doit mentionner sur le certificat de travail, dans des conditions qui seront fixées par décret, les droits acquis par le salarié au titre du DIF ainsi que l'Opcva (organisme paritaire collecteur agréé) compétent. (...)

PLAN DE FORMATION (article 8). Les trois catégories d'actions de formation sont regroupées en deux : « les actions d'adaptation du salarié au poste de travail ou liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise ; les actions de développement des compétences du

salarié ». Toute action de formation suivie par un salarié pour assurer son adaptation au poste de travail ou liée à l'évolution ou au maintien dans l'emploi dans l'entreprise constitue un temps de travail effectif et donne lieu pendant sa réalisation au maintien par l'entreprise de la rémunération.

CIF HORS TEMPS DE TRAVAIL (article 10). Dès lors que le salarié dispose d'une ancienneté d'un an dans l'entreprise, l'Opacif dont il dépend peut, à sa demande, assurer la prise en charge de tout ou partie des frais liés à la réalisation d'une formation se déroulant hors temps de travail. Pendant la durée de sa formation le salarié bénéficie de la législation de la sécurité sociale relative à la protection en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles.

BILAN D'ÉTAPE PROFESSIONNEL (article 12). À l'occasion de son embauche, le salarié devra être informé que, dès lors qu'il dispose de deux ans d'ancienneté dans la même entreprise, il bénéficie à sa demande d'un bilan d'étape professionnel. Toujours à sa demande, ce bilan pourra être renouvelé tous les cinq ans. Le bilan d'étape professionnel a pour objet, à partir d'un diagnostic réalisé en commun par le salarié et son employeur, de permettre au salarié d'évaluer ses capacités professionnelles et ses compétences, et à son employeur de déterminer les objectifs de formation du salarié.

PASSEPORT ORIENTATION ET FORMATION (article 12). Il devra être mis à disposition de toute personne, un passeport orientation et formation qui recense :

- dans le cadre de la formation initiale, les diplômes et titres ainsi que les aptitudes, connaissances et compétences acquises, susceptibles d'aider à l'orientation ;
- dans le cadre de la formation continue : tout ou partie des informations recueillies à l'occasion d'un entretien professionnel, d'un bilan de compétences ou d'un bilan d'étape professionnel, les actions de formation prescrites par Pôle emploi, les actions de formation mises en œuvre par l'employeur ou relevant de l'initiative individuelle, les expériences professionnelles acquises lors des périodes de stage ou de formation en entreprise, les qualifications obtenues, les habilitations de personnes, le ou les emplois occupés et les activités bénévoles, ainsi que les connaissances, les compétences et les aptitudes professionnelles mises en œuvre dans le cadre de ces emplois et de ces activités.

L'employeur ne pourra exiger du salarié qui répond à une offre d'embauche qu'il lui présente son passeport orientation et formation. Sera illicite le fait de refuser l'embauche d'un salarié en raison de son refus ou de son impossibilité de présenter son passeport orientation et formation.

ENTRETIEN PROFESSIONNEL / SALARIÉS ÂGÉS DE 45 ANS (article 13). Les entreprises et groupes d'entreprises employant au moins 50 salariés devront organiser, pour chacun de leurs salariés dans l'année qui suit leur 45e anniversaire, un entretien professionnel au cours duquel elles les informeront de leurs droits en matière d'accès à un bilan d'étape professionnel, à un bilan de compétences ou à une action de professionnalisation.

REMPLACEMENT DES SALARIÉS EN FORMATION (article 17). Des groupements d'employeurs entrant dans le champ d'application d'une même convention collective peuvent être constitués dans le but de mettre à la disposition de leurs membres des salariés liés à ces groupements par un contrat de travail. La loi prévoit que cette mise à disposition pourra avoir pour objet de permettre le remplacement de salariés suivant une action de formation prévue par le code du travail.(...)

CHÔMAGE PARTIEL (article 19). Les salariés sont placés en position de chômage partiel et bénéficient d'une allocation spécifique de chômage partiel à la charge de l'État s'ils subissent une perte de salaire imputable :

- soit à la fermeture temporaire de leur établissement ou partie d'établissement,
- soit à la réduction de l'horaire de travail pratiqué dans l'établissement ou partie d'établissement en deçà de la durée légale de travail.

L'allocation spécifique de chômage partiel est également attribuée aux salariés exerçant la même activité qui subissent la réduction collective de l'horaire de travail pratiqué dans l'établissement ou partie d'établissement en deçà de la durée légale de travail, appliquée, dans les mêmes conditions, individuellement et alternativement. Dans ce cas, les entreprises de plus de 250 salariés doivent conclure une convention d'activité partielle de longue durée (APLD).

Les salariés restent liés à leur employeur par un contrat de travail. La mise en chômage partiel des salariés indemnisés au titre de l'allocation spécifique de chômage partiel entraîne la suspension de l'exécution de leur contrat de travail. Durant cette période, les salariés peuvent suivre des actions de formation en dehors du temps de travail.

STAGES (article 30). Les stages des étudiants en entreprise devront être intégrés à un cursus pédagogique, selon des modalités définies par décret. En outre, lorsque la durée du stage est supérieure à deux mois consécutifs (au lieu de trois mois), celui-ci devra faire l'objet d'une gratification dont le montant peut être fixé par convention de branche ou par accord professionnel étendu ou, à défaut, par décret. Cette gratification n'a pas le caractère d'un salaire.

FINANCEMENT DU TUTORAT (article 33). À titre expérimental, lorsqu'elles seront engagées à compter de la publication de la loi et jusqu'au 31 décembre 2011, pourront être financées au titre de la participation des employeurs au développement de la formation professionnelle continue dans le cadre du plan de formation les dépenses correspondant :

- à une part de la rémunération des salariés assurant le tutorat de jeunes de moins de 26 ans embauchés depuis moins de six mois ou stagiaires dans l'entreprise ;
- aux éventuels compléments de salaire versés aux salariés en contrepartie de leur activité de tutorat des jeunes concernés. Un décret déterminera les modalités d'application de cette mesure.

ATTESTATION (article 51). L'entreprise qui organise elle-même une formation ou l'organisme de formation devra délivrer une attestation aux stagiaires à l'issue d'une session de formation. Cette attestation mentionnera les objectifs, la nature et la durée de l'action et, le cas échéant, les résultats de l'évaluation de la formation. Par ailleurs, en plus de ce qui est déjà prévu par la loi, les objectifs de la formation et les modalités d'évaluation de celle-ci devront figurer dans les documents remis aux stagiaires avant leur inscription définitive et tout règlement de frais.

Comment gérer la portabilité du DIF

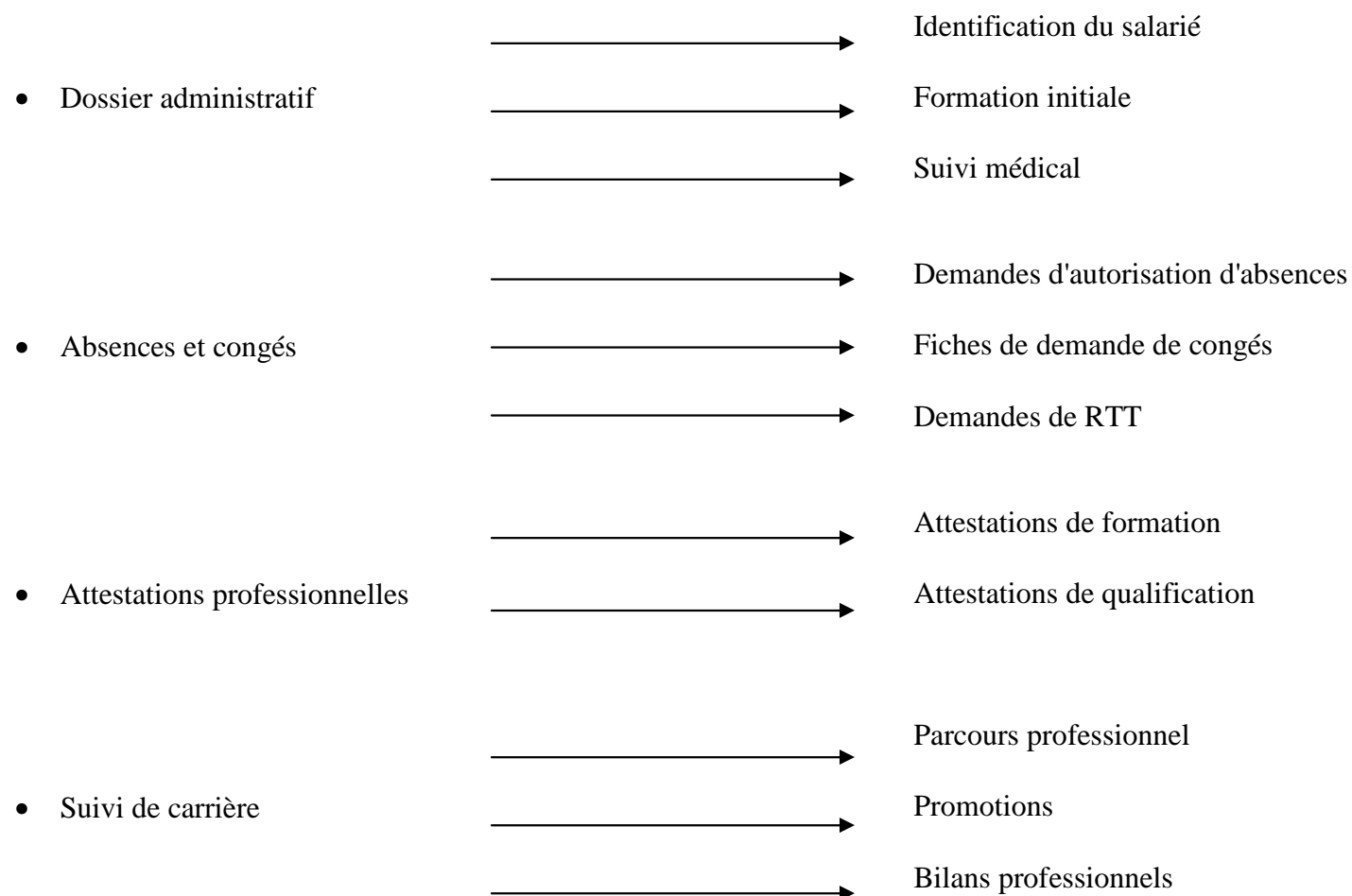
Créé en 2004 par la loi du 4 mai relative à la formation professionnelle tout au long de la vie sur proposition des partenaires sociaux, le droit individuel à la formation (DIF) va franchir une nouvelle étape. La loi du 24 novembre 2009 sur l'orientation et la formation professionnelle prévoit, en effet, d'organiser sa « portabilité » en cas de rupture du contrat de travail (sauf faute lourde, hors démission). Pour l'heure, le DIF, séduisant sur le papier parce que permettant aux salariés d'être à l'initiative de la construction de leurs parcours de formation, reste peu utilisé. Depuis sa création, moins de 6 % d'entre eux y ont eu recours et une entreprise sur cinq, seulement, a utilisé ces crédits d'heures de formation pour maintenir ou développer leurs compétences internes. Chaque année, à condition d'avoir au moins un an d'ancienneté, les salariés capitalisent 20 heures de formation, cumulables sur six ans. En 2010, le total maximum de 120 heures sera atteint dans de nombreuses branches. Une perspective qui interroge les DRH : comment faire face à un afflux massif de demandes simultanées ?

Heures non utilisées

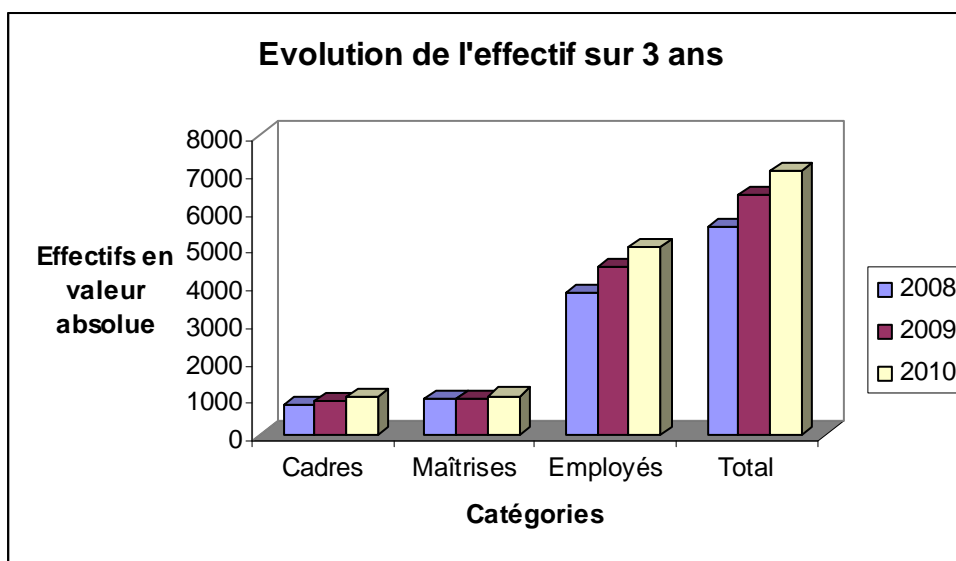
Désormais, les salariés pourront conserver leurs heures de DIF en cas de rupture du contrat de travail (à l'exclusion d'une faute lourde) ou au terme d'un CDD, situations ouvrant droit à une indemnisation au titre de l'assurance chômage. À l'échéance du contrat, l'entreprise aura l'obligation d'indiquer au salarié, dans son certificat de travail, le nombre d'heures de DIF acquises et non utilisées depuis son embauche ainsi que l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) dont il relève. Multiplié par un forfait horaire de prise en charge (9,15 euros, sauf accord spécifique à une branche), ce total d'heures pourra ensuite être consommé selon deux cas de figure. Si le salarié a trouvé un nouvel employeur, il dispose de deux ans pour exprimer une demande de formation, de validation des acquis de l'expérience (VAE) ou de bilan de compétences. Dans le cas où l'employeur accepte, l'action pourra se dérouler sur le temps de travail et sera financée totalement ou partiellement par l'OPCA de la nouvelle entreprise au titre de la contribution « professionnalisation ». En cas de refus, les crédits disponibles au titre du DIF « portable » pourront toutefois être utilisés pour financer les mêmes actions, à condition qu'elles relèvent des priorités de la branche et qu'elles se déroulent en dehors du temps de travail.

Incertitude

Deuxième option, le salarié ne trouve pas une nouvelle entreprise. En tant que demandeur d'emploi indemnisé, il pourra cependant conserver son crédit d'heures acquis auprès de son ancien employeur pour financer tout ou partie d'une action de formation, d'une procédure de VAE ou d'un bilan de compétences. Dans ce cas, c'est l'OPCA de son ex-employeur qui prendra en charge les dépenses au titre de sa section « professionnalisation », sauf si la branche a prévu des dispositions conventionnelles différentes. Le DIF « portable » devra être mobilisé en priorité pendant la période d'indemnisation, après avis du référent du Pôle emploi. Cette réforme ouvre donc de larges perspectives pour faire vivre ce droit individuel qui n'a pas rencontré le succès espéré. Elle pose aussi de nouvelles questions aux entreprises qui devront gérer deux compteurs « DIF » pour les salariés récemment recrutés, l'un au titre de la portabilité, l'autre portant sur l'acquisition de nouveaux droits.

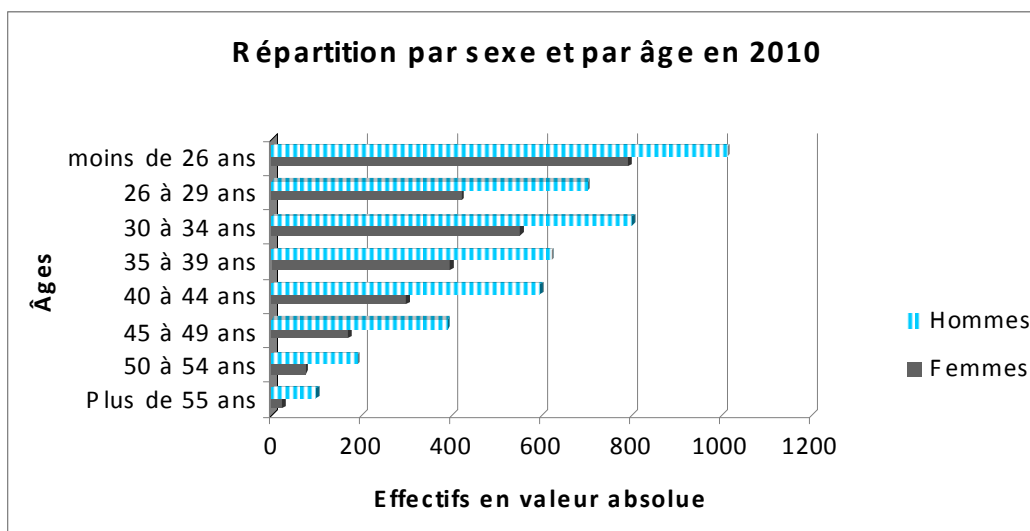
Arborescence du portail INTRANET RH de Brico Dépôt

Informations sociales tirées du bilan social 2010.



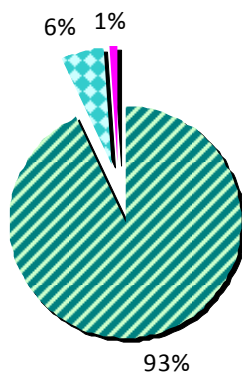
Évolution des séniors (plus de 50 ans) par catégorie

Années	Cadres	Maîtrise	Employés
2008	56	53	212
2009	63	64	258
2010	85	75	327

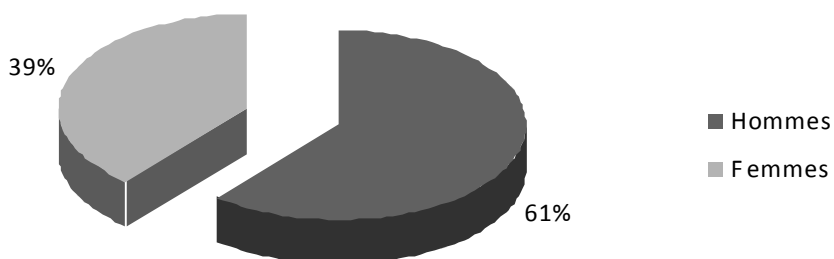


Répartition par type de contrats

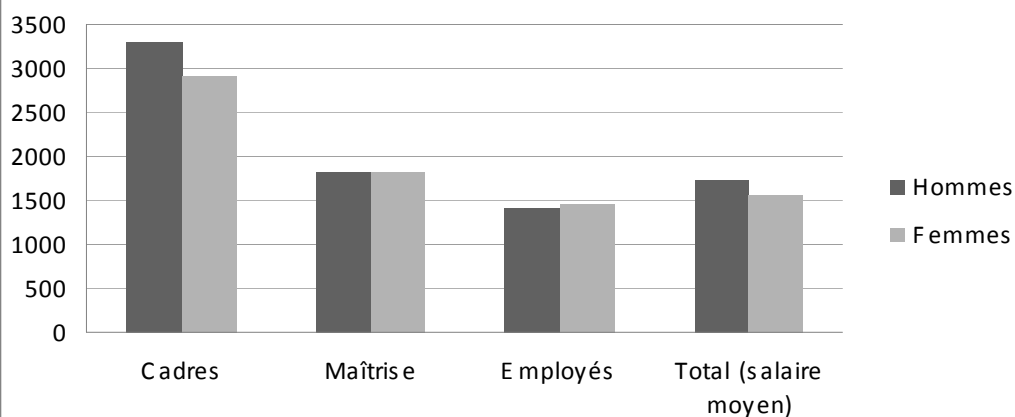
■ CDI ■ CDD ■ APPRENTIS



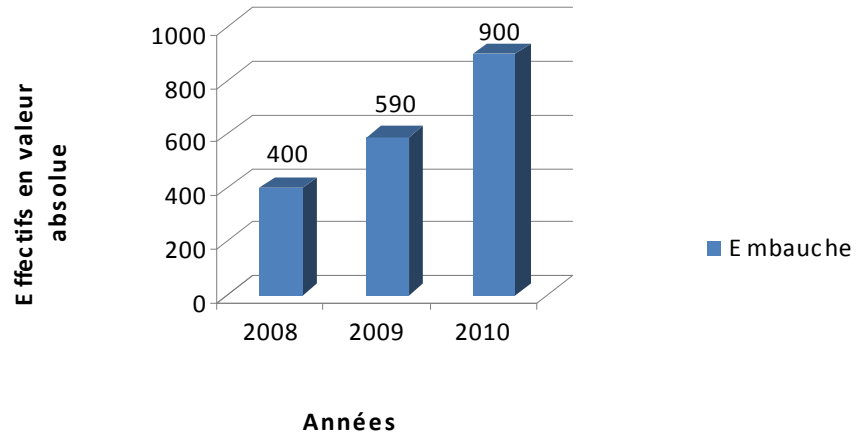
Répartition par sexe en pourcentage en 2010



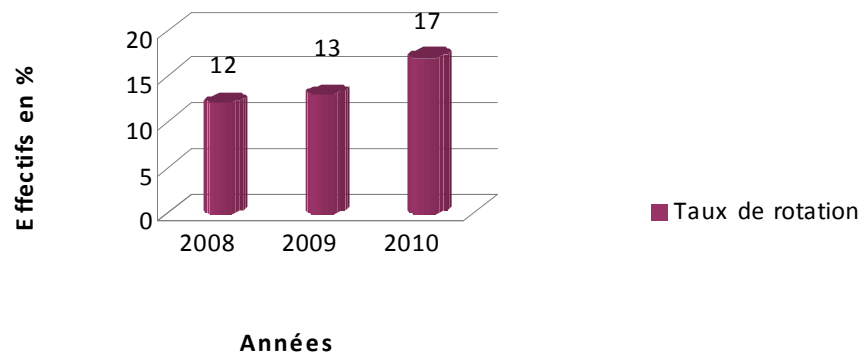
Parité hommes/femmes en terme de rémunération en 2010



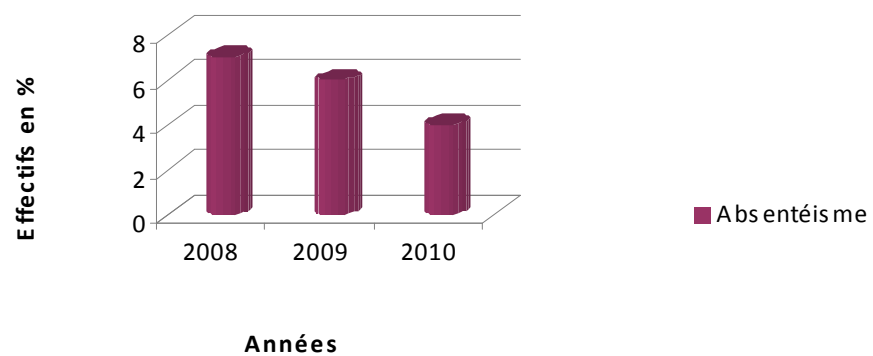
Evolution des embauches sur 3 ans

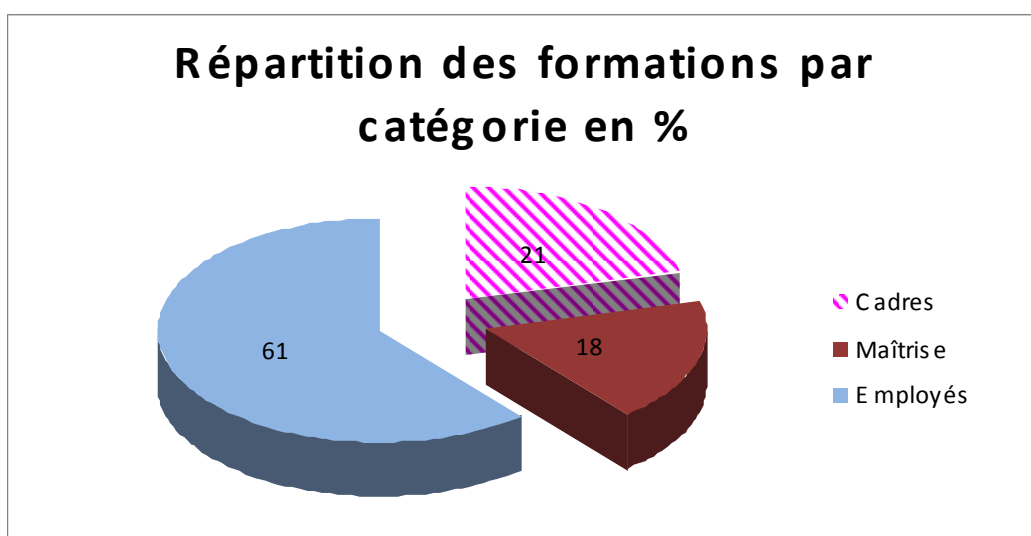
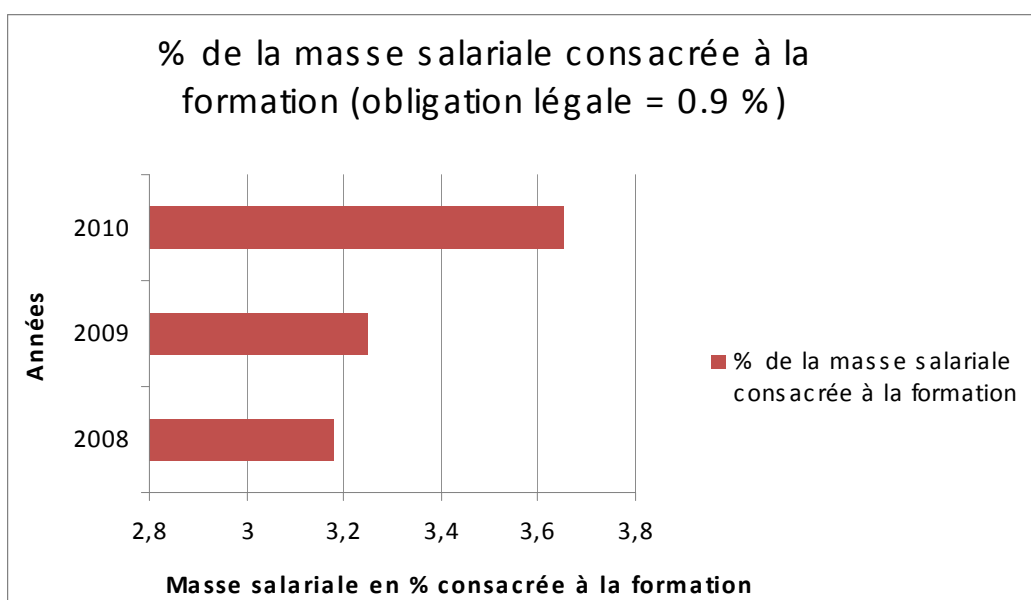
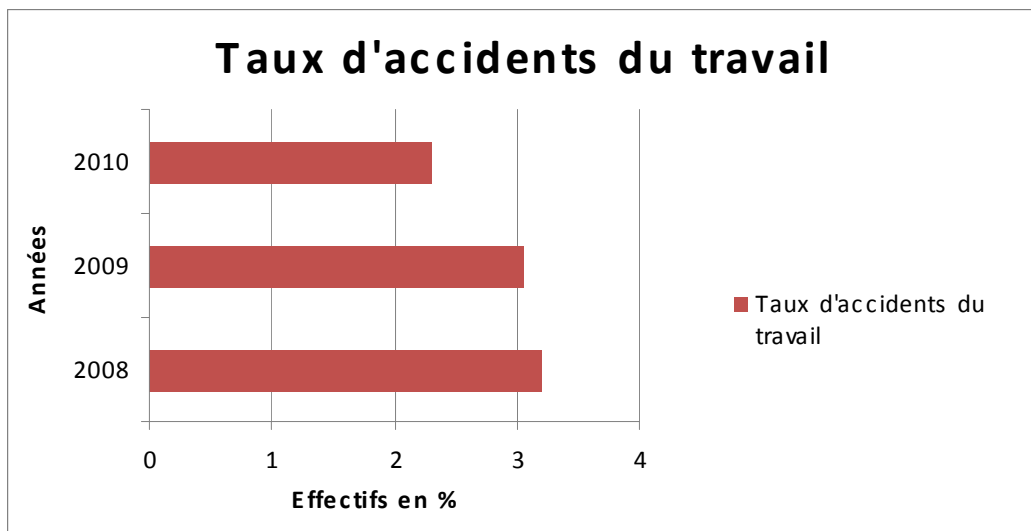


Evolution du taux de rotation en %



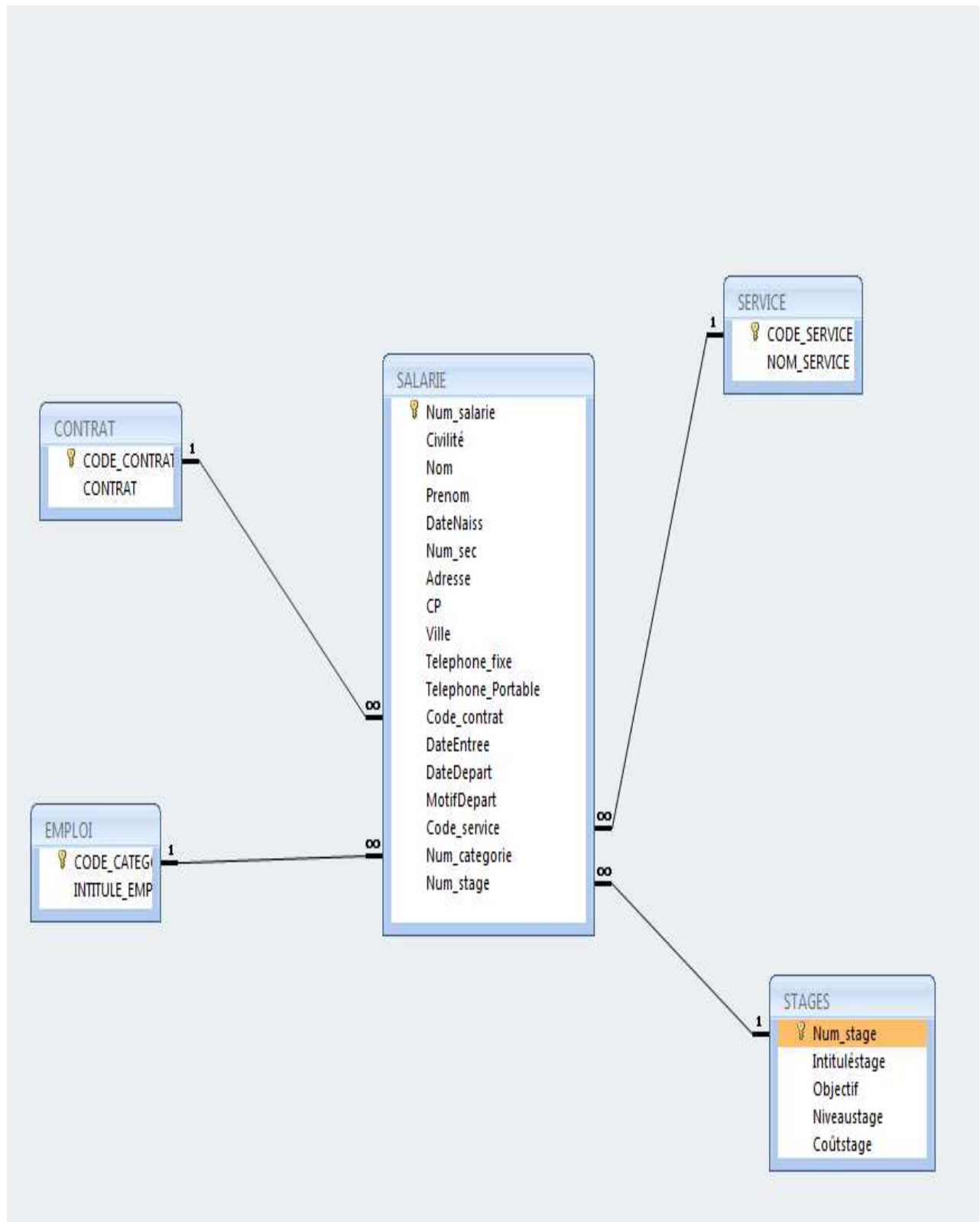
Evolution de l'absentéisme en %





ANNEXE 6

Relations pour BASE DE DONNÉES "PERSONNEL"






Descriptif des tables Contrat, Emploi et Service

CONTRAT	
CODE_CONTRAT	CONTRAT
CDDPA	CDD partiel
CDDPL	CDD plein
CDIPA	CDI partiel
CDIPL	CDI plein
CNEMB	Contrat nouvelle embauche
CPROF	Contrat de professionnalisation

EMPLOI	
CODE_CATEGORIE	INTITULE_EMPLOI
1	Ingénieur et cadre
2	Employé
3	Technicien
4	Apprenti
5	Ouvrier

SERVICE	
CODE_SERVICE	NOM_SERVICE
COM	Commercial
CTA	Comptabilité
DRH	Direction des ressources humaines
EER	Étude et recherche
LOG	Logistique
PRO	Production
SEC	Secrétariat

Comparaison des Smartphones

Produit	 RIM BlackBerry Storm2 9550 Fournisseur 1	 HTC X9500 Fournisseur 2	 Apple iPhone 3G S 32 Go blanc Compatible iTunes pour la mise à jour Fournisseur 3
Résumé	Smartphone, Écran tactile, 3 pouces, 3.2 mégapixels Appareil photo numérique, WiFi, Internet, GPS, Accès à votre bureau Autonomie 6 h. Ecran 3 pouces Poids 160 grammes Liaison bluetooth ultrarapide Mémoire 16 Go	Écran tactile 7 pouces, Accès a votre bureau Ecran géant 7 pouces Autonomie 4 h Poids 800 grammes Liaison par usb 2 Wifi Mémoire 16 Go	Monobloc, Écran tactile, 4 pouces, Lecteur MP3, WiFi, Internet, GPS, Accès à votre bureau Autonomie en conversation: 12 h Photo 3 megapixels Ecran 4 pouces Poids 134 grammes Liaison bluetooth rapide Enregistreur vocal
Prix	399.00 €	799.00 €	499.00 €
Offre commerciale	20 % réduction si 10 achetés	15 % de réduction par pack de 20	2 offerts par tranche de 20 si 40 achetés

Extrait de l'entretien avec monsieur Nectoux sur les consignes d'achat :

« Il ne faut pas se contenter d'une simple comparaison, tous les critères de choix ne sont pas au même niveau. Le prix est le critère fondamental pour nous, vient ensuite la proposition commerciale, qui est un critère important. La taille de l'écran, c'est assez important car nos managers travaillent avec leurs Smartphones comme avec des ordinateurs. Les liaisons et l'autonomie restent des critères secondaires, quant à la mémoire, c'est peu important car on stocke peu sur ces outils. »

Annexe 2 : Sujet d'admission de la session 2011

Concours interne CA/PLP et CAER

Section : économie gestion
option communication et organisation

Épreuve orale d'admission

EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN THÈME

Épreuve

Durée de l'épreuve : une heure maximum (dont exposé : trente minutes maximum, entretien : 30 minutes maximum) -
Coefficient : 2

Définition de l'épreuve : Le thème porte sur le champ professionnel correspondant à la section et peut comporter des aspects économiques et juridiques. L'épreuve comprend un exposé et un entretien avec le jury. L'épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à communiquer oralement, sa capacité à structurer notamment un exposé, une séquence d'activités, un cours, sa connaissance des métiers, des activités et des pratiques professionnelles, sa connaissance des référentiels et des programmes d'enseignement, son aptitude à adapter son enseignement aux évolutions technologiques et aux exigences pédagogiques.

En classe de baccalauréat professionnel secrétariat, vous devez traiter le thème suivant :

Intégrer le développement durable dans les activités de secrétariat

Vous vous attacherez à présenter votre réflexion pédagogique, puis à proposer le déroulement d'une séance d'environ 2 heures avec les élèves.

Vous avez à votre disposition :

- Enquête : Quelles (éco)pratiques au bureau ?
- Enquête : Appliquez-vous les (éco)gestes essentiels ?

Vous pouvez utiliser :

- Les référentiels et programmes en votre possession

Annexe sujet d'admission session 2011

Enquête

Quelles (éco)pratiques au bureau ?

Ce document présente les résultats complets des réponses aux dix questions. Cette enquête a été réalisée sur un mois, jusqu'au 31 mai 2009. 521 personnes ont participé.

Consommables

Quel est le pourcentage de papier recyclé/certifié acheté par la direction ?

Plus de 50 %	135	25,91 %
Moins de 50 %	108	20,73 %
0 %	123	23,61 %
Ne sais pas	155	29,75 %

Malgré un choix de papier répondant à toutes les exigences, encore trop peu d'achat de papier sont systématiquement éco-responsables. De plus, il reste encore à un petit tiers des collaborateurs à s'intéresser au type de papier qu'ils utilisent (et aux pratiques de leur direction).

Les commandes de petites fournitures (stylos, scotch, pochettes...) sont-elles groupées au niveau du service ou du site ?

Toujours	313	60,08 %
Souvent	58	11,13 %
Parfois	21	4,03 %
Jamais	14	2,69 %
Ne sais pas	115	22,07 %

Il est important de regrouper les commandes de petites fournitures (et d'achat en général) pour éviter des coûts environnementaux bien inutiles liés au transport. Cela semble devenu un enjeu bien compris par une large majorité (plus de 70 %).

Les cartouches d'encre sont-elles reconditionnées (rechargées) ? (quand le modèle le permet)

Toujours	113	21,69 %
Souvent	56	10,75 %
Parfois	141	27,06 %
Jamais	141	27,06 %
Ne sais pas	173	33,21 %

Seul un tiers des organisations ont déjà opté pour une gestion durable des impressions. Les autres restent à convaincre ou n'ont pas encore pris conscience des économies possibles (environnementales et financières).

Riposte Verte – Observatoire des éco-pratiques du tertiaire

Tél : 0970 408 700 Fax : 0821 473 281

contact@riposteverte.com – WWW.riposteverte.com

Enquête

Appliquez vous les éco-gestes essentiels ?

Ce document présente les résultats complets des réponses aux dix questions.

L'enquête a été réalisée de novembre 2008 à février 2009. 1073 personnes y ont participé.

Consommables

Imprimez-vous en recto verso vos documents ?

Toujours	265	24,70 %
Souvent	322	30,01 %

Parfois	196	18,27 %
Jamais	163	15,19 %
Sans réponse	127	11,84 %

Si un peu plus de la moitié des personnes interrogées pratiquent déjà l'impression en recto verso, c'est une habitude qu'il reste à prendre de façon (quasi) systématique pour tous les autres.

Quel support papier utilisez-vous pour le brouillon ?

Feuille blanche	84	7,83 %
Cahier	212	19,76 %
Papier semi-usagé	761	70,92 %
Pas de brouillon	66	6,15 %

Seuls 20 % des sondés continuent d'opter pour une solution peu respectueuse de l'environnement donc, et c'est une bonne nouvelle, 80 % sont déjà conscients du gaspillage évité sur cette pratique.

Récupérez-vous quand cela est possible les fournitures avant de les jeter ? (papier semi-usagé, trombones, pochettes...)

Toujours	412	38,40 %
Souvent	366	34,11 %
Parfois	147	13,70 %
Jamais	32	2,98 %
Sans réponse	116	10,81 %

Là encore, plus de 72 % des réponses confirment qu'il n'y a pas de petites économies pour l'environnement et que toutes les éco-pratiques comptent.

Riposte Verte – Observatoire des éco-pratiques du tertiaire

Tél : 0970 408 700 Fax : 0821 473 281

contact@riposteverte.com – WWW.riposteverte.com