

Concours : SA CLASSE NORMALE Session 2012

**CORRIGE**

EXTERNE COMMUN

Epreuve écrite d'admissibilité n°2 : Série de 6 à 9 questions à réponse courte

Option : **Gestion des ressources humaines dans les organisations**

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Page : 1 / 4

# CONCOURS EXTERNE COMMUN DE RECRUTEMENT DE SECRETAIRES ADMINISTRATIFS DE CLASSE NORMALE

## CORRIGE SESSION 2012

Epreuve d'admissibilité n°2

Durée : 3 heures – Coefficient : 2

Ce corrigé comprend 4 pages

Ne pas écrire au crayon à papier

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.

L'utilisation d'ouvrage de référence, de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdite.

**Vous devez impérativement vous abstenir de signer ou identifier votre copie.**

**I. QUESTIONS COMMUNES : / 10 points**

**1 / Quels sont les principaux arguments développés par la présidente de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) dans l'entretien ci-joint pour expliquer que la « vie privée est devenue un enjeu de concurrence essentiel entre les réseaux sociaux » ? (2 points)**

Les utilisateurs des réseaux sociaux sont davantage conscients aujourd'hui des risques d'atteinte à la vie privée et aspirent à la maîtrise de leurs données personnelles. Cette attention entraîne une concurrence vertueuse entre les acteurs économiques de ce secteur. Sans la confiance des utilisateurs les entreprises ne peuvent fonctionner sur la durée.

**2 / A la lecture de cet entretien et à l'aide de vos connaissances quelles sont les principales attributions de la CNIL en matière de protection de la vie privée sur Internet ? (4 points)**

La CNIL est l'autorité chargée de veiller à la protection des données personnelles dans les traitements informatiques. Elle dispose d'un pouvoir de contrôle et de sanction. Elle exerce une fonction d'alerte et de conseil et a pour mission de veiller à ce que le développement des nouvelles technologies ne porte pas atteinte à la vie privée et aux libertés individuelles ou publiques. Pour ce faire, la CNIL a lancé des campagnes pédagogiques à destination des adolescents ou de leurs parents. Par ailleurs, elle dialogue avec les acteurs de l'économie numérique (réseaux sociaux, téléphonie,...) pour leur faire comprendre que la protection de la vie privée est un enjeu de développement de leurs entreprises.

**3 / Les services publics ont de plus en plus recours aux sites web, réseaux sociaux ou applications smartphone. Quels avantages et limites y voyez-vous par rapport à l'exercice des missions d'intérêt général ? (4 points)**

Le développement de l'administration en ligne que ce soit au travers de la création de sites web, de comptes Facebook, Twitter ou d'applications pour smartphones contribue à la simplification des démarches des usagers. La dématérialisation des procédures permet des gains de temps dans le traitement des demandes. Les principes de continuité et d'adaptabilité des services publics se voient également conforter. Le droit à l'information des usagers et l'obligation de transparence de la part des administrations publiques se trouvent améliorés.

Malgré le développement des technologies de l'information et de la communication, la fracture numérique n'est pas complètement réduite. Certains usagers n'ont pas les compétences ou la possibilité (pour des raisons financières ou géographiques) d'accéder aux services de l'administration en ligne. Certaines missions de service public (actions éducatives, sanitaires et sociales notamment) impliquent une relation humaine directe. Céder à la « dictature de la transparence » place les administrations dans des situations inextricables (instruction hâtive, impatience de l'utilisateur et risque de réponses inadaptées et dysfonctionnements).

**II. QUESTIONS RELATIVES A L'OPTION : / 10 points**

**1 / Quels indicateurs de gestion sociale peuvent alerter un dirigeant sur le mal-être régnant éventuellement dans son entreprise ? (2 points)**

- Le taux d'absentéisme
- Le taux de rotation
- La multiplication des incidents de production et de direction : erreurs, altercations, pannes...
- L'augmentation du nombre des accidents du travail. On constate généralement que l'élévation du nombre des accidents (notamment les petits accidents ou les chutes) témoigne de l'accroissement du degré de préoccupation du personnel. Une annonce de licenciement ou de fermeture à terme d'une usine peut déclencher de façon incontestable une recrudescence du nombre des petits soins dispensés.
- L'accroissement des signes de revendication : envois de pétitions, revendications des délégués du personnel...
- L'élévation du niveau d'autres indicateurs de dysfonctionnement : taux de rebuts, erreurs etc...
- Etc...

**2 / Proposez une définition de la pénibilité au travail. (1 point)**

La pénibilité au travail est caractérisée par une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé. Ces facteurs sont liés à :

- des contraintes physiques marquées,
- un environnement physique et/ou psychique agressif,
- certains rythmes de travail.

**3) Présentez les caractéristiques des conditions de travail décrites par Marc dans le document 1. Quelles en sont les conséquences ? (3 points)**

*Caractéristiques :*

- plateau de 60 enquêteurs alignés (10 rangées de 6)
- objectif à atteindre : réaliser 5 questionnaires / h
- travail monotone, répétitif, sans autonomie
- contrôles aléatoires (écoute des communications et visualisation des écrans) par les superviseurs, qui sont eux-mêmes contrôlés par leurs supérieurs hiérarchiques
- obligation de signer les consignations du superviseur
- si objectif non atteint : stigmatisation de la personne
- adoption rapide par les nouveaux salariés de cette attitude de stigmatisation de leurs collègues moins performants
- absence de reconnaissance sociale, le facteur humain n'est pas valorisé

EXTERNE COMMUN

Epreuve écrite d'admissibilité n°2 : Série de 6 à 9 questions à réponse courte

Option : **Gestion des ressources humaines dans les organisations**

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Page : 4 / 4

Conséquences :

- sur la santé physique : maux de gorge
- sur la santé mentale : lassitude, stress, sentiment de dévalorisation, absence de motivation

**4 / Identifier dans les documents 2 et 3 les moyens mis en œuvre par les responsables des ressources humaines pour accroître la reconnaissance sociale des salariés au sein de l'entreprise. (2,5 points)**

- traiter les salariés de manière équitable
- accorder des avantages personnalisés (augmentation salaire, promotion)
- confier des responsabilités aux salariés
- prendre en compte les efforts fournis par les salariés
- renforcer le lien de confiance employeur-salarié
- substituer un management des hommes au management des résultats

**5) Voici le relevé des absences des salariés de la société ABC, pour le premier trimestre 2012. (1,5 point)**

Calculez :

- le taux d'absentéisme global,
- le taux d'absentéisme de l'ensemble des salariés pour le mois de janvier,
- le taux d'absentéisme pour Barnabé pour le mois de janvier.

Taux d'absentéisme global

$$12,70\% \quad | \quad 32 / (63 \times 4)$$

Taux d'absentéisme de l'ensemble des salariés pour le mois de janvier

$$11,36\% \quad | \quad 10 / (22 \times 4)$$

Taux d'absentéisme pour Barnabé pour le mois de janvier

$$72,73\% \quad | \quad 8 / (22 \times 0,5)$$