

LE FIVE

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ

QUESTIONS	RESULTAT ATTENDU	POINTS
DOSSIER 1 : Participer à la réalisation d'un tableau de bord social (55 points)		
1.1 Poursuivre le travail entrepris par Sygride DUHOUX sur le tableau de bord social de l'entreprise pour l'année 2022	Pour l'emploi calculer les taux de variation 2021/2022 Calculer la répartition en % des causes d'absentéisme Calculer le taux d'absentéisme sur les deux années Calculer le taux de rotation sur les deux années	35
1.2. Communiquer à Sygride DUHOUX votre analyse du tableau de bord social en vous appuyant sur les résultats de l'enquête interne sur les conditions de travail.	Rédaction d'un document de synthèse adapté (rapport ou note de synthèse)	20
DOSSIER 2 : Contribuer à la cohésion interne (25 points)		
2.1 Rédiger la réponse au courriel d'Anita PASTOR	Un courriel en réponse aux demandes d'Anita PASTOR mettant en avant la procédure de médiation comme mode de prévention du conflit.	15
2.2 Préparer l'argumentaire à développer lors de la réunion des chefs de centre pour les convaincre de l'importance de la plateforme collaborative.	A partir des résultats de l'enquête interne, et de l'annexe 8 et 9, le candidat relève des arguments propres à justifier l'intérêt de la plateforme collaborative dans la résolution des problèmes de communication et de coordination internes. Ces arguments doivent être illustrés d'exemples concrets	10
TOTAL		80 points

DOSSIER 1 : participer à la réalisation d'un tableau de bord social

1.1. Poursuivre le travail entrepris par Sygride DUHOUX sur le tableau de bord social de l'entreprise pour l'année 2022

Critères	2021	2022	Taux de variation	
Emploi				
Effectif au 31/12	152	128	-15,79%	
Nombre de CDI	120	83	-30,83%	
Nombre de salariés qualifiés	128	111	-13,28%	
Nombre de CDD - CTT	32	45	40,63%	
Masse salariale (en millions €)	1,2	1,2	0,00%	
Salariés âgés de 45 ans et +	10	20	100,00%	
Répartition en % des causes	2021	2022	2021	2022
Formation	470	385	38,49%	13,12%
Maladie	562	1890	46,03%	64,40%
Accident de travail	99	499	8,11%	17,00%
Accident de trajet	12	80	0,98%	2,73%
Evènement familial	78	81	6,39%	2,76%
Nombre de jours d'absence	1221	2935	100,00%	100,00%
Taux d'absentéisme	3,16 %	9,06 %		
Recrutements	10	3		
Démissions	0	7		
Départs en période d'essai	1	10		
Licenciements - ruptures conventionnelles	0	10		
Taux de rotation du personnel	3,62%	11,72%		
Nombre de journées théoriquement travaillées/année (utilisé dans le calcul du tx d'absentéisme)	38 608	32 384		

1.2. Communiquer à Sygride DUHOUX votre analyse du tableau de bord social en vous appuyant sur les résultats de l'enquête interne sur les conditions de travail.

La forme n'est pas requise : l'étudiant peut mobiliser, une note de synthèse, un rapport... l'analyse sera structurée et argumentée.

Éléments de forme : date, émetteur, récepteur, objet, pièces-jointes

Intro : rappel de la demande, annonce du plan

Développement structuré

Annonce du plan

Proposition d'analyse, toute autre idée cohérente avec la demande et argumentée pourra être retenue.

Note

Les problèmes essentiels reposent sur l'absentéisme et le taux de rotation du personnel. Ils ont des incidences sur le fonctionnement de l'entreprise et la qualité du travail. Il devient urgent de l'analyser, d'en identifier les causes et de proposer des solutions.

1 – Les problèmes :

Un absentéisme qui s'accroît :

- L'évolution du nombre de jours d'absence est inquiétante. L'accroissement est significatif sur la période observée : de 1221 jours en 2021 à 2935 jours en 2022.
- Le taux d'absentéisme observé en 2022 : 9,06 % est supérieur à la moyenne de la profession (5 %).
- Ce sont surtout les absences pour maladie et accidents du travail qui augmentent de façon inquiétante. La fréquence des absences pour formation est en revanche en baisse (38,49 % à 13,12 %). Ce dernier point est particulièrement alarmant. La formation du personnel garantit à la fois la qualité du travail et la motivation des salariés.

Un taux de rotation du personnel est très important : il est passé de 3,62% à 11,72%.

C'est significatif d'un malaise dans l'entreprise.

2 - Les causes possibles :

La répartition des causes d'absentéisme conduit à formuler l'hypothèse d'un véritable malaise. Cette constatation est confortée par l'enquête interne.

Les absences peuvent être la conséquence de conditions de travail difficiles :

- Augmentation des rythmes et de l'intensité du travail (tous les indicateurs sont à la hausse).
- Horaires de plus en plus contraignants avec une transmission jugée tardive des plannings par 70 % des personnes interrogées.
- Au niveau de l'organisation du travail : le manque de perspective de carrière pour 51 % des salariés, l'impossibilité de suivre la formation souhaitée (67 %) ou encore une communication médiocre (62 %) et situation de tension dans les rapports avec les collègues (40 %). Ces éléments traduisent un manque de cohésion, qui impacte la motivation des salariés.

3. Les préconisations :

Agir sur les causes possibles :

- Améliorer l'organisation interne (maîtrise des cadences et des plannings, équilibre vie privée/vie professionnelle, obtenir les formations demandées)
- Améliorer la communication (diffuser l'information sur les objectifs de l'entreprise, aborder les problèmes de l'entreprise...).

Conclusion synthétique à valoriser

DOSSIER 2 : Contribuer à la cohésion interne

2.1 Rédiger la réponse au courriel d'Anita PASTOR

Accepter un mail qui serait adressé par l'assistant(e) à Sygride pour validation

De : sygrideduhoux@lefive.com
A : a.pastor@lefive-nice.com
Re : tensions dans l'équipe
Objet : proposition de prévention du conflit
Bonjour Anita, En réponse à ta demande, voici quelques conseils qui pourraient t'aider à éviter un conflit au sein de ton équipe. Je te conseille de mettre en œuvre une procédure de médiation : Tu pourrais être médiatrice, le but étant de créer un climat de confiance avec tes collaborateurs en assurant la confidentialité des échanges. Le processus se déroule en plusieurs étapes : 1° Informer les personnes afin qu'elles s'engagent librement dans cette démarche et recueillir leurs signatures 2° Organiser la première rencontre : chaque participant exprimant son point de vue afin d'identifier le problème 3° Organiser la 2° rencontre : pendant laquelle on identifie les attentes et les besoins de chacun 4° Lister les solutions satisfaisantes pour tous 5° Analyser et choisir les solutions acceptables et réalisables. Je te propose d'être prescriptrice : je pourrais informer les salariés concernés de cette procédure que tu mettrais en place. J'espère avoir répondu à ta demande, n'hésite pas à revenir vers moi en cas de besoin Bien amicalement, Sygride DUHOUX

2.2. Préparer l'argumentaire à développer lors de la réunion des chefs de centre pour les convaincre de l'importance de la plateforme collaborative.

On admet toute proposition argumentée (diaporama...), structurée et illustrée répondant à la problématique.

Ce nouvel outil possède 3 grandes fonctionnalités :

COMMUNICATION :

Permettre des échanges par tchat, courriel ou par visioconférence.

Faciliter la communication entre les salariés qui ne se côtoient pas forcément chaque jour. (Par exemples : échanger des heures de travail, organiser des événements de convivialité).

Faciliter la communication entre le siège et les centres. (Par exemples : communiquer sur les objectifs stratégiques, nos résultats et nos perspectives de développement).

COORDINATION

Permettre la gestion des agendas partagés, la diffusion de planning en temps réel. (Par exemples : possibilités d'échanger des plannings au sein du même centre, possibilité de suivre les mises à jour en temps réel, dispositif d'alertes).

PARTAGE DE RESSOURCES

Permettre la mise en partage des documents, des ressources. (Par exemples : plan de gestion des compétences, offres de formation, postes à pourvoir, retours d'expériences sur la gestion des conflits).