

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR INFORMATIQUE DE GESTION

SESSION 2008

CORRIGÉ

ÉPREUVE E3 : ÉCONOMIE – DROIT

Épreuve commune aux deux options

Durée : 4 heures

coefficient : 3

Le corrigé comporte 7 pages, numérotées de la page 1/6 à 6/6.

PREMIÈRE PARTIE : TRAVAIL MÉTHODOLOGIQUE - (12 points)

1. Étude d'une documentation juridique - Document 1 - (8 points)**a) Analyser le contrat annexé (5 points)**

Le candidat structurera sa réponse autour des rubriques présentes dans le référentiel (cf. droit : 2.2 – Les contrats : « identifier et repérer les parties, leurs obligations, les clauses particulières et la durée du contrat ».)

Toute paraphrase du contrat proposé sera sanctionnée.

Type et objet du contrat (0,25 point)

- contrat de maintenance
- maintenir le bon fonctionnement des équipements et des ordinateurs

Parties au contrat (0,25 point)

- le mainteneur, la SARL COTECHNO
- le client, la SA VONDT

Caractéristiques du contrat (1 point)

- contrat synallagmatique
- contrat à titre onéreux
- contrat consensuel
- contrat à exécution successive
- contrat de gré à gré
- contrat commutatif
- contrat à durée déterminée

Durée du contrat (0,25 point)

2 ans

Obligations des parties

- obligations du mainteneur (1 point)
 - obligation de conseil (implicite),
 - obligation d'assurer un contrôle périodique (prévention) et si nécessaire de réaliser des interventions d'entretien ou de réparation (correctif),
 - obligation de diligence lors d'une demande de dépannage.
- obligations du client (1,5 points)
 - obligation de payer les sommes dues selon les conditions prévues au contrat,
 - obligation de coopération se traduisant par un accès facilité au matériel couvert par le contrat, par une assistance éventuelle du personnel au cours des interventions, par une mise à disposition de toute documentation relative aux éléments couverts par le contrat,
 - obligation de tenir un registre des incidents récapitulant les événements et les interventions concernant les éléments couverts par le contrat,
 - obligation de respecter les conditions normales d'utilisation des matériels et/ou logiciels et les normes applicables dans le domaine de l'entretien,
 - obligation de respecter le préavis d'un mois en cas de volonté de résilier le contrat,
 - obligation de sauvegarder une fois par jour ses informations.

Clauses particulières (0,75 point)

- clause limitative de responsabilité (cf. article 8 et article 4)
- clause attributive de compétence (cf. article 12) : tribunaux de Marseille
- clause de résiliation du contrat : résiliation possible à la suite d'une augmentation des prix

b) Différencier et illustrer les trois types de maintenance évoqués à l'article 1.4 du contrat annexé (3 points)

• Maintenance préventive

Elle consiste en une visite périodique sur site afin de contrôler la bonne marche du matériel (cf. article 2). Il s'agit d'intervenir de manière à anticiper toute anomalie.

• Maintenance curative

Elle sera appliquée dans la mesure où le système présente des dysfonctionnements.

Elle comprend (cf. article 3.3) :

- l'assistance à distance pour les applications logicielles,
- l'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toutes pannes matérielles (pièces non comprises).

• Maintenance évolutive

Elle comprend :

- les améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation ;
- l'installation de nouvelles fonctionnalités, mises à jour des logiciels.

2. Étude d'une documentation économique - Document 2 - (4 points)

L'article d'Alternatives économiques de juillet-août 2007 compare la productivité aux États-Unis et en Europe.

- la productivité est le rapport entre la production et la quantité de facteur de production utilisée pour produire,
- le PIB est la somme des valeurs ajoutées créées par les agents économiques sur le territoire national.

a) Comparer les niveaux de PIB et de productivité des États-Unis et de l'Europe

• Ressemblances

Les PIB par heure travaillée sont très proches aux États-Unis et dans la zone euro à 12 (PIB par heure travaillée aux États-Unis : 100 ; zone euro à 12 : 90,6).

Le PIB par heure travaillée dans la zone euro s'explique notamment par celui de la France (100,7), celui de l'Allemagne (98,6) et celui du Royaume-Uni (88,9).

• Différences

- net écart entre les États-Unis et l'Europe en termes de PIB par habitant et de PIB par emploi tant au niveau de la zone euro à 12 qu'au niveau de l'Union européenne.
Pour la zone euro à 12, l'écart de PIB par habitant avec les États-Unis est d'environ 29 % et de 33 % pour l'Union européenne.
L'ordre de grandeur est le même pour le PIB par emploi.
- de même, net écart en terme de productivité horaire structurelle : la productivité horaire de la zone euro est inférieure de 17 % à celle des États-Unis et celle de l'Union européenne est inférieure à 25 %.

b) Présenter le(s) facteur(s) qui place(nt) la France à un niveau proche des États-Unis en terme de productivité horaire

Selon le texte, les moins productifs sont exclus du marché de l'emploi : les jeunes, les travailleurs âgés et les femmes adultes.

c) Expliquer l'écart de performance entre le PIB par habitant et le PIB par heure travaillée en France

L'organisation du travail amène les salariés à être plus productifs pour diverses raisons :

- durée du travail plus courte (moins de fatigue),
- fort développement du temps partiel,
- faible taux d'emploi.

DEUXIÈME PARTIE : DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ - (8 points)

Les technologies de l'information et de la communication permettent-elles d'améliorer l'efficacité de la gestion des ressources humaines dans l'entreprise ?

INTRODUCTION (2 points)

Intérêt du sujet (0,5 point)

La fonction ressources humaines, autrefois désignée sous l'appellation « service du personnel », a beaucoup évolué durant ces dernières décennies, élargissant son champ de compétences, jusqu'à occuper aujourd'hui une position stratégique dans l'entreprise. L'introduction des technologies de l'information et de la communication dans la GRH à partir de la fin des années 90 aux États-Unis participe à cette évolution : c'est l'apparition de l'e-GRH.

Définitions (0,5 point)

- GRH :
 - ensemble des activités concernant les hommes dans une organisation. Elles comprennent des activités d'administration, de gestion quantitative et qualitative ainsi que les relations sociales avec l'environnement ;
 - « fonction de l'entreprise qui vise à obtenir une adéquation efficace et maintenue dans le temps entre ses salariés et ses emplois, en termes d'effectifs, de qualification et de motivation du personnel. Elle a pour objectif l'optimisation continue des compétences au service de la stratégie de l'entreprise »¹.
- TIC :
 - elles regroupent les processus de collecte, de stockage, de traitement et de diffusion des données ;
 - ensemble des technologies numériques facilitant le traitement des informations et de la communication, souvent par l'intermédiaire de réseaux informatiques (exemple : Internet, EDI, Intranet, *groupeware*, etc.).

Poser la problématique (0,5 point)

La qualité de la gestion des hommes dans l'entreprise est-elle améliorée par l'intégration des technologies de l'information et de la communication ?

La problématique étant fortement suggérée dans l'énoncé du sujet, le candidat est amené à la reformuler lorsqu'il précise l'objet de son étude.

Annonce du plan (0,5 point)

DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ

*Quel que soit le plan choisi, en deux ou trois parties, le développement doit faire apparaître une opposition (de type oui/non) et/ou une complémentarité (de type oui/mais).
Le développement doit correspondre au plan annoncé.
La recherche de tous les aspects de la problématique n'est pas exigée.*

¹ Economie - BTS 1^{ère} année – Maurice Gabillet – Nathan Technique

Exemple de plan

1^{ère} partie : Les technologies de l'information et de la communication : un atout pour la GRH

2^{ème} partie : Les technologies de l'information et de la communication : une exploitation limitée pour la GRH

Accepter tout autre plan en deux ou trois parties répondant à la problématique posée par le candidat.

D) Les technologies de l'information et de la communication : un atout pour la GRH

❖ Optimisation du processus de recrutement

Le recrutement correspond à l'ensemble des procédures par lesquelles une entreprise se procure de la main d'œuvre.

Les TIC permettent d'améliorer l'efficacité du recrutement :

- large diffusion des offres d'emploi en ligne à travers les sites d'entreprises et les sites spécialisés (Monster, Cadreonline, Cadr'emploi, Apec, Anpe),
- réduction des coûts : la saisie du dossier de candidature est effectuée par le candidat,
- traitement des candidatures en temps réel grâce à des logiciels spécialisés paramétrables et des tests en ligne (exemple : Sigmund).

L'intégration des TIC dans le cadre du recrutement permet à l'entreprise de trouver les meilleures compétences à moindre coût.

❖ Une formation professionnelle continue et accessible

La formation permet d'améliorer la quantité et la qualité du travail, de rendre l'entreprise plus compétitive sur les marchés et contribue à la motivation du personnel par les possibilités de promotion qu'elle offre au salarié et le développement de son employabilité. La formation est une obligation légale dans l'entreprise depuis une loi du 16 juillet 1971.

Les TIC enrichissent le catalogue de la formation avec l'e-formation (*e-learning*) :

- une plus grande flexibilité des temps de formation effectués sur le temps de travail et/ou sur le temps personnel,
- plus grande implication du salarié dans sa formation : il choisit le contenu et le moment de formation,
- individualisation du processus de formation en fonction des compétences à acquérir,
- diminution des frais de mission (transport, hébergement...).

Grâce aux TIC, l'« *e-learning* » permet de mieux concilier la tenue du poste de travail et du temps de formation (maintien de la disponibilité du salarié).

❖ Une meilleure communication dans l'entreprise

La communication est l'ensemble des procédés formels et informels permettant d'échanger l'information.

Les TIC améliorent la communication dans l'entreprise en créant des espaces d'échanges d'une part entre le salarié et d'autre part entre la DRH et entre la DRH et le salarié via l'Internet et l'extranet :

- accès à différentes informations sociales (rémunération et avantages sociaux, droit du travail, règlement intérieur...),
- établissement d'indicateurs fiables pour le pilotage (taux d'accidents du travail, absentéisme, *turn over*, etc.),
- consultation et mise à jour en ligne du dossier personnel du salarié à son initiative ou à celle du DRH,
- diffusion des postes disponibles en interne, possibilités pour le salarié de postuler en ligne et de faire connaître ses souhaits en matière d'évolution de carrières,
- utilisation de logiciels de simulation d'évolution quantitative et qualitative des effectifs.

Les TIC en matière de communication sont une source d'efficacité et de motivation pour les salariés qui se sentent reconnus.

La mise en place d'un système d'information dédié à la GRH permet de faire passer la fonction ressources humaines d'une simple gestion de coûts à une véritable activité de management stratégique.

II) Les technologies de l'information et de la communication : une exploitation limitée pour la GRH

❖ L'e-GRH : une stratégie qui peut présenter des risques :

- déshumanisation des relations qui peut générer une démotivation des salariés :
 - risque de traitement de données numérisées au détriment d'une gestion plus humaine,
 - risque d'isolement des salariés (moins de contacts en face à face),
 - risque de perte du sentiment d'appartenance.
- risque d'inefficacité de la gestion des ressources humaines :
 - éclatement de la GRH entre les différents responsables de services : perte de savoir-faire RH, dilution des responsabilités, pas d'approche de gestion de carrières,
 - non adhésion des salariés aux nouvelles technologies et aux méthodes de l'e-GRH.

La gestion électronique des RH nécessite un accompagnement pour être efficace.
L'e-GRH n'est pas forcément adapté à toute taille d'entreprise.

❖ L'e-GRH : un outil parfois inadapté

L'e-GRH est inadaptée dès lors que les aspects humains sont essentiels :

- l'efficacité de l'e-GRH en matière de motivation du personnel est très limitée, la motivation passe souvent par le présentiel (séminaires, *team-building*, échanges informels, etc.)
- l'efficacité de l'e-GRH en matière de négociation est aussi limitée :
 - l'entretien reste indispensable dans le recrutement : les qualités humaines, le savoir-faire et le savoir-être nécessitent une rencontre physique entre le recruteur et le candidat évalués,
 - la recherche de compromis sur les conditions de travail par les partenaires sociaux nécessite des négociations en présentiel,
 - les évaluations annuelles des salariés par les employeurs se déroulent obligatoirement face à face.

Barème

Il n'est pas question d'exiger du candidat fournisse toutes les idées mentionnées dans le corrigé.

À titre indicatif, on peut attribuer :

- deux points et demi si le candidat présente les principaux avantages de l'intégration des TIC dans la GRH ;
- deux points si le candidat met en évidence les principales limites de l'e-GRH ;
- un point si le candidat présente dans sa copie une opposition et/ou une complémentarité d'idées sous forme de deux ou trois parties : les arguments développés doivent véritablement traduire cette opposition ou cette complémentarité (l'annonce d'un plan ne suffit pas pour l'attribution de ce point).

L'examineur prend aussi en compte la qualité de la rédaction.

CONCLUSION

Existence d'une conclusion qui réponde à la problématique : 0,5 point

Exemple

La gestion électronique des ressources humaines est aujourd'hui une réalité : elle libère le personnel des ressources humaines des tâches fastidieuses et répétitives lui permettant de se concentrer sur les problèmes décisionnels et stratégiques.

Cependant, l'homme doit rester au centre de la GRH. La question est donc de savoir comment opérer la convergence entre la technique et le facteur humain.