

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL GESTION ADMINISTRATION

Session 2019

Épreuve E2 : Gestion administrative des relations
avec le personnel

ÉLÉMENTS INDICATIFS DE CORRIGÉ

FRAIKIN

Ce dossier présente des éléments de corrigé à l'attention des correcteurs.

Plusieurs questions appellent des réponses rédigées de la part des candidats. Seules les idées clés sont proposées, de manière schématique, pour permettre une approche ouverte des réponses des candidats.

Ce document ne constitue donc pas un modèle.

NOTA : Il est rappelé que le nombre de points annoncés dans le sujet constitue un engagement à minima, incontournable, vis-à-vis des candidats. Le barème fourni respecte cette contrainte et doit s'appliquer à tous.

La présentation générale, le soin, l'orthographe et la syntaxe sont évalués sur l'ensemble des travaux réalisés par le candidat.

Dossiers	Annexes	Barème Indicatif
Dossier 1 – Organisation d'un tutorat <u>Compétences principales</u> - Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière - Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel <u>Tâches principales</u> 1.1 Organiser la mise en place d'un tutorat et justifier 1.2 Sélectionner des formations à proposer et justifier 1.3 Proposer une autre action RH		20 pts
Dossier 2 – Gestion de la mutuelle collective obligatoire <u>Compétences principales</u> - Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail - Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel <u>Tâches principales</u> 2.1 Proposer un document synthétique 2.2 Compléter le formulaire de souscription 2.3 Rédiger les réponses aux questions de Loïc LOPES	A	20 pts
Dossier 3 – Suivi des congés payés et absences <u>Compétences principales</u> - Décompter et planifier le temps de travail - Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire <u>Tâches principales</u> 3.1 Compléter un planning prévisionnel de congés payés 3.2 Contrôler et justifier le remboursement d'un congé maladie	B	20 pts
Dossier 4 – Transmission d'informations sur les accidents du travail <u>Compétence principale</u> - Produire des supports associés aux procédures santé-sécurité <u>Tâches principales</u> 4.1 Compléter le tableau des indicateurs d'accidentologie 4.2 Déterminer 3 consignes de sécurité suite à un accident de travail	C et D	15 pts
Présentation, soin, orthographe et syntaxe		5 pts
TOTAL		80 pts

Baccalauréat professionnel Gestion Administration	Code : AP 1906-GA2	Session 2019	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Gestion administrative des relations avec le personnel	Durée : 3H00	Coefficient : 4	Page 1/10

DOSSIER 1 : Organisation d'un tutorat

Compétences principales :

- Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière
- Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel

Suite à l'évaluation annuelle, un salarié est repéré en difficulté. Le service relais RH propose un accompagnement sous forme de tutorat et de formation.

On attend du candidat :

- Le choix du tuteur « performant », la détermination de 3 axes d'accompagnement, le repérage des seules plages horaires possibles pour organiser un entretien, fixer un rendez-vous et en donner les grandes lignes ; la justification de sa réponse.
- Le repérage et l'identification des formations à proposer en tenant compte des contraintes de budget et de durée ; la justification de sa réponse.
- La proposition d'une action RH différente du tutorat et de la formation.

DOSSIER 2 : Gestion de la mutuelle collective obligatoire

Compétences principales :

- Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail
- Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel

Dans le cadre de la mise en place de la mutuelle obligatoire, l'agence est sur le point d'adhérer à la mutuelle collective ADREA mutuelle.

On attend du candidat :

- La comparaison entre le panier de soins réglementaire et les propositions d'ADREA mutuelle et sa formalisation dans un document synthétique.
- Le repérage des informations nécessaires ; le renseignement du formulaire.
- Une réponse sur un éventuel refus d'adhésion à la mutuelle collective et sur la procédure à suivre ; le détail du calcul du montant mensuel de cotisation en cas d'adhésion.

DOSSIER 3 : Suivi des congés payés et absences

Compétences principales :

- Décompter et planifier le temps de travail
- Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire

Le relais RH doit saisir les congés payés de la période estivale et gérer les arrêts maladie.

On attend du candidat :

- Le report des demandes de congés sur le planning prévisionnel, l'application des contraintes de service qui détermine l'acceptation de la période et en cas de non acceptation, la justification et la proposition d'une alternative.
- Le repérage de toutes les informations utiles (carence, mode de calculs de l'indemnité journalière normale, de la retenue CRDS et CSG) ; le détail du calcul du versement des indemnités maladie.

DOSSIER 4 : Transmission d'informations sur les accidents du travail

Compétence principale : Produire des supports associés aux procédures santé-sécurité

Le groupe FRAIKIN doit présenter prochainement le rapport annuel santé-sécurité au travail 2018, où doivent figurer les indicateurs d'accidentologie du quart nord-est de la France. D'autre part, il collecte les fiches d'analyse des risques professionnels élaborées après chaque accident de travail.

On attend du candidat :

- Le repérage et la sélection des données quantitatives permettant le calcul du nombre d'accidents du travail, la durée des arrêts et leur évolution en nombre et en pourcentage ; l'analyse des résultats de 2018.
- L'identification des causes de l'accident de travail survenu le 5 mars, la formulation de 3 consignes de travail à l'infinif.

Baccalauréat professionnel Gestion Administration	Code : AP 1906-GA2	Session 2019	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Gestion administrative des relations avec le personnel	Durée : 3H00	Coefficient : 4	Page 2/10

DOSSIER 1 : Organisation d'un tutorat

1.1 Organiser la mise en place du tutorat et justifier vos choix. (Composition sur la copie)

Pascal VERNIER est le tuteur à privilégier car il a le même emploi, a de l'ancienneté dans l'entreprise et son évaluation 2018 est très satisfaisante et en progression.

Accepter toute proposition cohérente.

Les axes d'accompagnement porteront sur :

- ✓ la réception des véhicules (diagnostics des interventions),
- ✓ la relation avec le client (écoute et recueil des demandes clients, faire face à l'agressivité de certains clients),
- ✓ la gestion des sinistres (diagnostics des interventions).
- ✓ Excel.

Les seules plages horaires possibles d'un entretien en présence de monsieur GRÉGOIRE, madame DELAVAL et des deux collaborateurs concernés sont :

- ✓ Lundi 25 mars 2019 entre 13h00 et 14h00 et entre 15h00 et 16h00 (exemple de 13h00 à 13h45 ou 15h15 à 16h00).
- ✓ Mardi 26 mars 2019 entre 15h00 à 16h00 (ne pas accepter le créneau de 9h00, car monsieur GRÉGOIRE est en extérieur à partir de 10h00 et rien ne dit qu'il passera d'abord par Fraikin).
- ✓ Vendredi 29 mars 2019 entre 11h00 et 12h00 et entre 13h00 et 16h30.

Les grandes lignes de l'entretien

- ✓ Rappel des difficultés.
- ✓ Proposition d'axes d'accompagnement : tutorat et formation.
- ✓ Formalisation du tutorat : date de début, durée, contenu de l'accompagnement.

1.2 Sélectionner et justifier les formations pour monsieur MASSALI. (Composition sur la copie)

Manquements	Formations	Durée	Coût
Difficulté à gérer l'agressivité de certains clients	Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients	2 jours	1 325€
Aucune base Excel	Les essentiels pour maîtriser à son rythme Excel	1 jour	395€
Total		3 jours	1 720€

Ces formations respectent les deux contraintes : durée de 3 jours maximum de formation et budget inférieur à 1 800€ HT.

Toute forme de présentation est acceptée.

1.3 Proposer une action RH différente que le tutorat et la formation pour améliorer les performances de monsieur MASSALI. (Composition sur la copie)

Rappel des difficultés rencontrées par le salarié :

- Retards liés au trajet domicile/travail : proposer une **mobilité géographique**, car 15 agences réparties sur l'ensemble de Île de France (susceptible de le rapprocher de son domicile).
- Compétences métiers insuffisamment maîtrisées sur le poste Adjoint aux opérations : proposer une **reconversion professionnelle**.

Éventuellement accepter **horaire variable** et **télétravail** pour certaines missions du poste. Ne pas accepter le licenciement, ni l'évolution de poste, car les attentes résident dans l'amélioration des performances.

DOSSIER 2 : Gestion de la mutuelle collective obligatoire

2.1 Proposer un document synthétique justifiant le choix d'ADREA mutuelle à partir des garanties offertes. (Composition sur la copie)

Le panier de soins minimal doit proposer les garanties suivantes :

Garanties obligatoires	Contrôle du contrat ADREA mutuelle
Intégralité du ticket modérateur sur les consultations, actes et prestations remboursables par l'assurance maladie	Prise en charge des soins médicaux courants entre 100% et 200% de la base de remboursement
Totalité du forfait journalier hospitalier	Remboursement du forfait journalier hospitalier aux frais réels
Frais dentaires (prothèses et orthodontie) à hauteur de 125% du tarif conventionnel	Prise en charge des soins médicaux courants entre 200% et 380% de la base de remboursement
Frais d'optique forfaitaire par période de 2 ans (annuellement pour les enfants ou en cas d'évolution de la vue) avec un minimum de prise en charge de 100€ pour une correction simple	Prise en charge des verres simples pour adulte à hauteur de 60% de la base de remboursement + 65€

2.2 Compléter le formulaire de souscription à ADREA mutuelle (Annexe A à rendre)

ANNEXE A : Formulaire de souscription à ADREA Mutuelle



BULLETIN D'ADHÉSION AU RÈGLEMENT DES GARANTIES COLLECTIVES ÉQUILIBRES PRO RÉGIME RÉGLEMENTAIRE OBLIGATOIRE

Souscripteur	
Raison sociale : FRAIKIN France	Code NAF : 7712Z
Adresse : ZI Petites Haies - 7 rue Jean Lemoine	
Code postal : 94000	Ville : CRÉTEIL
Tél. : 01.48.99.22.30	Email : pgregoire@fraikin.fr
N° SIRET : 343862652 00546	Forme juridique : Société par Actions Simplifiées

Représenté par		
<input type="checkbox"/> Mme <input checked="" type="checkbox"/> M.	Nom : GRÉGOIRE	Prénom : Paul
En qualité de : directeur d'agence		
Tél. : 01.48.99.22.30	Email : pgregoire@fraikin.fr	

Bénéficiaires de l'adhésion
Conformément à l'accord collectif, au référendum ou à la décision unilatérale de l'employeur, les bénéficiaires sont : <input checked="" type="checkbox"/> l'ensemble du personnel salarié du souscripteur. <input type="checkbox"/> des salariés affiliés AGIRC. <input type="checkbox"/> des salariés non affiliés AGIRC.

Garanties souscrites	
Affiliations obligatoires	
Catégorie de personnel :	<input checked="" type="checkbox"/> Ensemble du personnel <input type="checkbox"/> Personnel partiel
Effectif couvert :	44
Moyenne d'âge de la catégorie :	41 ans
Code garantie santé :	E222R
Code renfort obligatoire :	ER1R
Cotisation mensuelle de la garantie santé obligatoire :	48,84 € / mois / salarié
Cotisation mensuelle du renfort obligatoire :	3,64 € / mois / salarié
Adhésions facultatives	
Cotisation mensuelle de la garantie santé	48,84 € / mois / conjoint + 36,60 € / mois / enfant
Cotisation mensuelle du renfort	3,64 € / mois / conjoint + 1,48 € / mois / enfant
<p><i>Les cotisations comprennent la taxe sur les conventions d'assurances (TCA) et la taxe de solidarité additionnelle de la CMU (TSA). À titre indicatif, les taux de ces taxes s'élèvent respectivement à 7% et 6.27% depuis le 1er octobre 2011.</i></p> <p><i>(1) Le tableau des garanties et des prestations, ainsi que la notice d'information relative à la garantie Assistance assurée par IMA, sont annexés au règlement des garanties collectives santé d'ADREA Mutuelle. Ce règlement définit le contenu des engagements contractuels existant entre le souscripteur, chaque membre participant (bénéficiaire) et la mutuelle.</i></p> <p><i>(2) Le montant des cotisations est fixé par l'assemblée générale d'ADREA Mutuelle conformément à ses statuts.</i></p>	

2.3 Rédiger les réponses aux questions de Loïc LOPES. (Composition sur la copie)

- Réponse aux deux questions du salarié :
 - ✓ Le salarié bénéficie déjà d'une mutuelle (celle de son épouse), il peut donc refuser la mutuelle santé d'entreprise de FRAIKIN.
 - ✓ Le salarié devra formuler sa demande par écrit et fournir les pièces justificatives nécessaires à sa dispense.
- Rappel de la composition du foyer : le salarié + le conjoint + 2 enfants
- Détail de la cotisation due et de la part mensuelle à charge :
 - ✓ Cotisation totale mensuelle totale = $2 \times (48,84 + 3,64) + 2 \times (36,60 + 1,48) = 181,12 \text{ €}$
 - ✓ Part mensuelle à la charge du salarié = $50\% \times 181,12 = 90,56 \text{ €}$

Exiger une rédaction professionnelle (accepter formulation type courriel ou courrier)

DOSSIER 3 : Suivi des congés payés et absences

3.1 Compléter le planning prévisionnel des congés payés du service carrosserie (ANNEXE B à rendre avec la copie).

Rappel des contraintes :

- 1) Pour chaque atelier, la présence continue de 2 salariés est exigée.
- 2) Les demandes déposées au plus tôt sont prioritaires.

Baccalauréat professionnel Gestion Administration	Code : AP 1906-GA2	Session 2019	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Gestion administrative des relations avec le personnel	Durée : 3H00	Coefficient : 4	Page 6/10

ANNEXE B : Planning prévisionnel des congés payés – août 2019

Planning prévisionnel des congés payés - Service Carrosserie

Dates		GIRARD Chef Équipe	POLLY Chef Équipe	BABILLE Mécanicien	COHEN Mécanicien	FERREIRA Mécanicien	LE TALLEC Mécanicien	PARMENT Mécanicien	ZINO Mécanicien
L	29							X	
M	30							X	
M	31							X	
J	01			X		Annulé		X	
V	02			X		Début		X	
S	03								
D	04								
L	05	X		X		OU Début		X	X
M	06	X		X		X		X	X
M	07	X		X		X		X	X
J	08	X		X		X		X	X
V	09	X		X		X		X	X
S	10	X							
D	11	X							
L	12	X		X	Annulé	X	X		X
M	13	X		X	Annulé	X	X		X
M	14	X		X	Annulé	X	X		X
J	15								
V	16	X			Début	X	X		X
S	17								
D	18								
L	19		X		OU Début	X	X		X
M	20		X		X	X	X		X
M	21		X		X	X	X		X
J	22		X		X	X	X		X
V	23		X		X	X	X		X
S	24								
D	25								
L	26		X		X	X	X		
M	27		X		X	X	X		
M	28		X		X	X	X		
J	29		X		OU X	X	X		
V	30		X			X	X		
S	31								
Dépôt		21/03	12/03	12/03	21/03	08/03	14/03	19/03	20/03
Observations		Accepté	Accepté	Accepté	Présence de 2 salariés exigée. Décalage au 16/08 ou 19/08	Congés de 21 jours > aux 20 jours exigés. Décalage au 02/08 ou 05/08	Accepté	Accepté	Accepté

3.2 Contrôler l'exactitude des données et préparer les éléments de réponse à cette demande. (Composition sur la copie)

L'assurance maladie indemnise la durée effective de l'arrêt maladie en jours calendaires (du 04/03/19 au 15/03/19 inclus \Rightarrow 12 jours) en tenant compte d'un délai de carence de 3 jours, soit $12 - 3 = 9$ IJSS.

L'indemnité journalière (IJSS) s'élève à : 28,77€

Soit : Indemnité journalière x nombre de jours d'arrêt = $28,77€ \times 9 = 258,93€$

L'indemnité normale correspondant à cet arrêt de travail s'élève à 258,93€

Les IJSS constituent un revenu de remplacement et sont donc soumises à cotisations sociales, ici 0,5% au titre de la CRDS et 6,2% au titre de la CSG.

Retenue CRDS : $258,93€ \times 0,5\% = 1,29€$

Retenue CSG : $258,93€ \times 6,2\% = 16,05€$

Montant global perçu : $258,93 - 1,29 - 16,05 = 241,59€$

DOSSIER 4 : Transmission d'informations sur les accidents de travail

4.1 Compléter le tableau des indicateurs d'accidentologie qui apparaîtra dans le rapport annuel 2018. (Annexe C à rendre)
ANNEXE C : Tableau des indicateurs d'accidentologie – Rapport Annuel 2018

Zone IDF – Région NORD-EST : Indicateurs annuels d'accidentologie

	2017	2018	Évolution en nombre	Évolution en pourcentage (arrondi à l'unité)
ATAA total	44	37	-7	-16%
Répartition :				
ATAA en IDF	22	24	+2	-9%
ATAA en région NORD/EST	22	13	-9	-41%
Durée des ATAA en IDF (en jours)	1 347	1 758	+411	+31%
Durée des ATAA en région NORD/EST (en jours)	629	660	+31	+5%

Analyse :

L'année 2018 se caractérise par une diminution du nombre d'AT de - 7 accidents (cette diminution du nombre d'ATAA est principalement localisée sur les secteurs « nord/est »).

Malgré un nombre quasi similaire des ATAA en IDF, la région a connu une augmentation significative de +31% des durées des arrêts.

4.2 Déterminer 3 consignes pour éviter que ce type d'accident ne se reproduise. (Annexe à rendre)

ANNEXE D : Fiche d'analyse des risques professionnels

Fraikin

Date :	05/03/19	Zone :	IDF NORD
Lieu de l'AT :	ATELIER CRÉTEIL U012	Catégorie d'emploi :	Préparateur

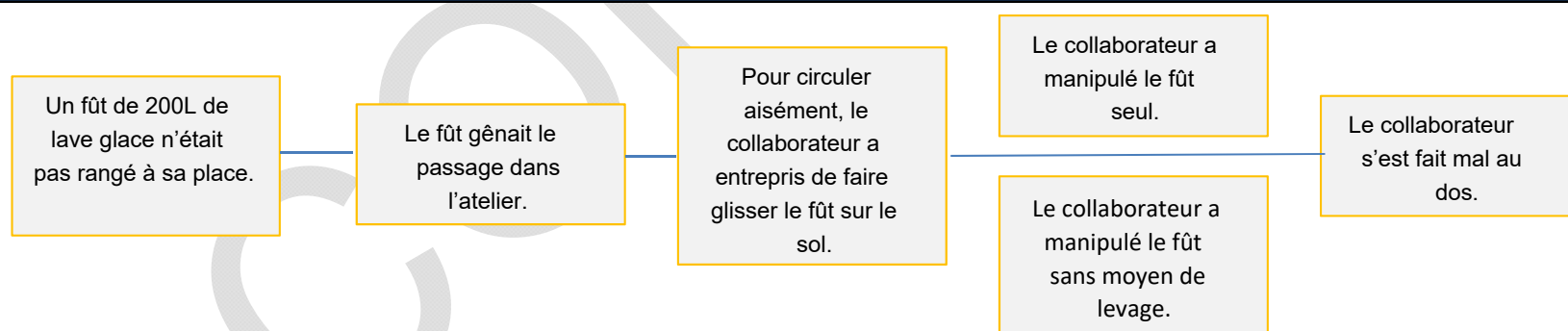
Description de l'accident

En voulant faire glisser un fût de 200L de liquide lave glace sur le sol de l'atelier (car le fût gênait le passage), le collaborateur s'est fait mal au dos.

CONSIGNES DE TRAVAIL

- **Ranger systématiquement chaque chose à sa place.**
- **Ne pas encombrer les zones de passage.**
- **Ne pas surestimer sa force.**
- **Toujours demander de l'aide pour manipuler des charges lourdes.**
- **Utiliser les moyens de levage adaptés.**

Arbre des causes



Baccalauréat professionnel Gestion Administration	Code : AP 1906-GA2	Session 2019	CORRIGÉ
Épreuve E2 : Gestion administrative des relations avec le personnel	Durée : 3H00	Coefficient : 4	Page 10/10