

Concours : SA CLASSE NORMALE Session 2012

SUJET

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 / 10

CONCOURS EXTERNE COMMUN DE RECRUTEMENT DE SECRETAIRES ADMINISTRATIFS DE CLASSE NORMALE

SUJET

SESSION 2012

Epreuve d'admissibilité n°2

Durée : 3 heures – Coefficient : 2

Ce sujet comprend 10 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)

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)

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)

"La vie privée est devenue un enjeu de concurrence essentiel entre les réseaux sociaux"

Isabelle Falque-Pierrotin est la nouvelle présidente de la Commission nationale informatique et libertés, le régulateur de la vie privée.

Plusieurs régulateurs, allemands notamment, ont ouvert de nombreuses procédures contre Facebook. Les réseaux sociaux doivent-ils être plus particulièrement surveillés ?

Nous suivons tous les grands acteurs, et Facebook en particulier – car nous sommes régulièrement saisis de plaintes le concernant. Facebook est aujourd'hui le site le plus visité : c'est assez récent, et nous constatons bien que l'intérêt des utilisateurs se déporte vers les réseaux sociaux. Il faut que leurs offres soient comprises, et que les utilisateurs puissent faire leurs choix en toute connaissance de cause. (...) Facebook collecte-t-il des informations sur les personnes, même si elles ne sont pas membres du réseau ? Notre objectif est d'abord d'élucider qui fait quoi, afin de mieux dialoguer avec Facebook. Notre message pour les réseaux sociaux est simple : ils doivent se conformer à la loi, et nous sommes prêts à les y aider. Ce doit être un partenariat productif, et le cas échéant nous n'hésiterons pas à faire jouer notre pouvoir de sanction.

Pour peser face aux géants du Web, ne faut-il pas que les régulateurs travaillent avant tout au niveau européen ?

Oui, sur la plupart de ces sujets, c'est l'échelon européen qui est pertinent. Nous collaborons avec les autres autorités européennes et mondiales pour travailler avec des acteurs comme Google ou Facebook. Et nous allons poursuivre ce travail au sein du G29, qui rassemble l'ensemble des autorités européennes, avec de nouveaux groupes de travail pour mieux partager nos informations et notre connaissance, et présenter un front uni. Aujourd'hui, nous sommes dans une période de transition, avec des cadres juridiques et des autorités hétérogènes. Or, il est dans l'intérêt de tous – y compris des acteurs économiques – d'avoir un régulateur européen fort, avec un cadre juridique stable et clair. (...)

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 / 10

Ces dernières années, la CNIL a lancé plusieurs campagnes pédagogiques à destination des adolescents. Mais d'après plusieurs études récentes, on constate que les adolescents sont en moyenne davantage conscients des enjeux de la vie privée que leurs parents. Ne faut-il pas recentrer les campagnes ?

La pédagogie est un axe majeur que nous allons renforcer. Cela passe aussi bien par les individus, qui doivent être informés, que par les acteurs économiques, qui doivent intégrer la dimension "vie privée" dans leurs produits. Et effectivement, nous essayons de développer cet effort de pédagogie en direction des parents. Ils sont souvent dans l'expectative et le désarroi, alors que leurs enfants sont demandeurs de référents. (...)

Une partie des parents se sentent perdus face à ces outils nouveaux et complexes...

Ce n'est pas parce que les parents n'y connaissent rien, qu'ils n'ont pas de rôle à jouer. Les parents doivent éduquer au numérique, mais ils n'ont pas besoin d'être experts de cet univers. Pour expliquer à son fils comment se comporter sur un terrain de football, il n'y a pas besoin d'être un spécialiste de ce sport... Il faut que les parents se décomplexent, et pour cela il faut que nous leur donnions des outils. Les parents font, le plus souvent, un contrôle plutôt quantitatif : ils surveillent le nombre d'heures que leurs enfants passent sur les réseaux sociaux, par exemple. Lorsqu'ils vont plus loin, ils n'apportent pas toujours la bonne réponse : je ne suis pas persuadée que devenir "ami" avec son enfant sur Facebook soit une bonne idée ; on est alors dans une démarche de contrôle, et non d'éducation. Les parents ont un rôle à jouer, celui de parent, pas celui de geek !

Cette semaine, Facebook a annoncé que la majorité de ses utilisateurs avaient modifié leurs paramètres de protection de la vie privée, alors qu'auparavant peu le faisaient. Assistons-nous à un changement de mentalités ?

Les utilisateurs sont plus aguerris, plus matures, et ils veulent la maîtrise de leurs données personnelles. On le voit dans toutes les études, et c'est particulièrement clair en ce qui concerne les smartphones : les utilisateurs veulent plus de contrôle. Nous avons vécu en quelques années un bouleversement sans précédent en un temps record. Mais l'apprentissage a été très rapide : les questions de paramétrage ont été intégrées par les utilisateurs en deux ou trois ans. Les utilisateurs sont davantage conscients des risques éventuels, et veulent être maîtres de leurs choix, ce que les acteurs économiques prennent de plus en plus en compte. En aussi peu de temps, c'est un progrès collectif considérable. Les évolutions des réseaux sociaux, par exemple la compétition entre Facebook et Google+, montrent qu'une concurrence vertueuse se met en place sur les questions de vie privée. Je m'inscris en faux par rapport aux gens qui disent que la vie privée n'intéresse plus personne : la preuve, elle est en train de devenir un enjeu de concurrence essentiel entre les grands acteurs.

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 : 5 / 10

La CNIL a commencé à publier une série de travaux de recherche sur la géolocalisation. Les acteurs de la téléphonie mobile sont-ils en conformité avec la réglementation et les bonnes pratiques ?

Nous n'avons pas aujourd'hui une connaissance complète de l'ensemble des acteurs de la chaîne, de leurs relations, ni du contrôle exercé tout au long de cette chaîne. (...) La géolocalisation inquiète les utilisateurs, même si elle leur apporte aussi des services intéressants. Ce que nous disons aux acteurs économiques, c'est que les usages et les équilibres économiques sont fragiles. Les positions compétitives se conquièrent en deux ou trois ans, mais un géant comme Myspace s'est écroulé en quelques mois. Sans la confiance de leurs utilisateurs, ces entreprises ne peuvent fonctionner dans la durée. (...)

La CNIL ne rend publique qu'une petite partie de ses décisions, ce qui lui est souvent reproché. Cela va-t-il évoluer ?

Il y a des avis que nous ne pouvons pas rendre publics pour des raisons légales. Mais nous devons travailler sur la lisibilité de nos positions. La CNIL doit être plus ouverte, pour rendre cet univers plus intelligible : nous sommes un référent, pas seulement un gendarme. Il faut expliquer nos positions, faire connaître les outils, bref, être plus proactifs et plus concrets.

Nous sommes dans une année électorale, et vous avez travaillé personnellement sur la question du vote électronique. Les adversaires de ce mode de scrutin estiment que vous avez été trop timorés sur ce sujet.

Sur le vote électronique, la CNIL a fait son travail, qui n'était pas de déterminer si le vote électronique est "bien" ou "mal". Cela, c'est le travail du législateur. La CNIL s'est bornée à remplir sa mission ; faire en sorte que les votes se déroulent dans les conditions prévues par la loi. Pour les partisans du vote électronique, nous sommes apparus comme un frein, et pour ses adversaires, comme trop timorés ; cela me fait dire que notre position était plutôt bien équilibrée. Le vote électronique peut être un outil utile dans certains cas, mais il est certain qu'il ne va pas résoudre un éventuel désintérêt pour la politique. Surtout, la CNIL reste réticente lorsqu'il est utilisé pour des scrutins politiques : un vote dans une entreprise n'est pas la même chose qu'une élection à l'échelle du pays. Il faut rester prudent dans cette voie. (...)

Le Monde 21/10/2011

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

A partir du dossier documentaire et de vos connaissances, vous répondrez aux questions suivantes :

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

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

3) Présentez les caractéristiques des conditions de travail décrites par Marc dans le document 1.

Quelles en sont les conséquences ? (3 points)

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)

5) Voici le relevé des absences des salariés de la société ABC, pour le premier trimestre 2012. (1.5 point)

Salarié	Quotité	Nombre de jours d'absences		
		janvier-12	février-12	mars-12
Arthur	Plein temps	0	0	5
Barnabé	Mi-temps	8	5	5
Clovis	Plein temps	1	0	1
Doriane	3/4 temps	0	0	0
Elsa	3/4 temps	1	3	3
Nombre de jours travaillés		22	20	21

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.

Document 1 :

DES SALARIÉS TÉMOIGNENT...

EXTENSION DU DOMAINE DU STRESS

MARC*, 25 ANS,
TÉLÉENQUÊTEUR

**« Contrôlé par
quatre superviseurs »**

« Mon travail consiste à faire des enquêtes de satisfaction par téléphone, cinq heures par jour, de 13 à 18 heures. Nous sommes une soixantaine de téléenquêteurs sur un plateau, alignés en rangée par six. Nous devons réaliser cinq questionnaires par heure, mais ce n'est pas toujours facile. Plusieurs interlocuteurs d'affilée peuvent refuser de répondre ou on peut tomber sur des personnes âgées, qui font perdre du temps. Au milieu de la salle, il y a un grand tableau où, toutes les heures, est consigné le nombre de questionnaires réalisés par chacun d'entre nous. Si tu n'en as fait qu'un, ton prénom est entouré en rouge ; trois ou quatre, il est souligné. Mais si tu dépasses les cinq, alors il est entouré de vert ! La première fois où mon prénom a été entouré de rouge, j'ai entendu autour de moi : « *C'est qui Marc ?* » Après, j'ai renoncé à ma pause pour essayer de rattraper mon retard. C'était horrible, mais le pire, c'est quand je me suis surpris moi-même, quelques jours plus tard, à me demander qui était celui qui n'avait fait qu'un seul questionnaire ! Nous sommes contrôlés

par quatre superviseurs : ils écoutent ce que nous disons au téléphone et vérifient ce que nous écrivons sur l'écran de notre ordinateur. Le plus stressant, c'est qu'on ne sait jamais quand ils nous surveillent. Une fois par jour en moyenne, on signe une fiche où l'un d'eux a mis une note avec des commentaires. Les bons jours, on est content d'avoir une bonne note ; les mauvais jours, un superviseur déboule en furie pendant une conversation téléphonique pour te reprocher de ne pas suivre le questionnaire mot à mot. La pression est sur tout le monde, les téléenquêteurs comme les superviseurs, qui ont le même âge que nous. On le voit quand ils sont convoqués par leurs chefs dans un bureau à part. Les premiers jours, quand je rentrais le soir, je croyais avoir une angine. En réalité, j'avais mal à la gorge d'avoir parlé cinq heures d'affilée ! »

(*) *Le prénom a été changé.*

Document 2 :

CHRISTELE PIERRE

Chargée de mission à l'Aract de Franche-Comté

**« Reconnaître les salariés,
c'est d'abord s'y intéresser »**



Les salariés se plaignent de plus en plus de l'intensité du travail, dans un environnement social dégradé. Dans ce contexte, le besoin de reconnaissance, non seulement en termes de salaires mais aussi d'amélioration des conditions de travail, est devenu nécessaire pour éviter démotivation et désengagement, qui peuvent peser sur la performance de l'entreprise.

E & C : Vous liez étroitement performance des entreprises et reconnaissance au travail. Que faut-il mettre sous ce terme ?

Christèle Pierre : Le sens que les uns et les autres mettent sous le terme de reconnaissance au travail n'est ni toujours très clair ni toujours univoque. Là où les patrons et les DRH tendent à penser en termes de rémunération, la reconnaissance pour les salariés recouvre rarement les seuls aspects financiers. Le salaire bien sûr représente un élément de la reconnaissance du travail fourni, mais celle-ci englobe plus généralement la manière dont la personne et son travail sont estimés par les responsables hiérarchiques, les collègues, les clients ou les usagers. La reconnaissance a toujours trait à l'intime. Elle concerne à la fois l'identité de la personne, son activité et ses résultats. Elle met en question la notion d'équité dans la manière de traiter le salarié en fonction de sa formation, de son salaire, de son évolution de carrière, mais aussi par rapport à ses collègues. La

reconnaissance a trait à la justice et aux relations humaines. Elle fonde le lien social en entreprise.

E & C : En quoi reconnaître le travail est-il nécessaire ?

C.P : La fin du taylorisme a signifié la fin de l'opérateur considéré comme simple exécutant. Les entreprises ont demandé aux salariés de s'impliquer davantage dans leur travail, de prendre de plus en plus de responsabilités, d'être autonomes, en échange de quoi il leur serait individuellement reconnu des avantages personnalisés en termes de salaire et de promotion. Or les salaires restent largement encadrés par la catégorie d'emploi occupée et les progressions de carrière sont souvent aléatoires, peu lisibles et d'autant moins prévisibles qu'aujourd'hui, tout évolue rapidement : les postes, l'organisation et parfois même le métier. Les salariés ont l'impression qu'on leur demande de faire sans cesse de nouveaux efforts d'adaptation et d'être plus performants, sans prendre en compte le fait qu'ils le sont. Les

promesses implicites du toyotisme n'ont pas été tenues et les salariés se sentent d'autant plus floués qu'ils y ont cru. En lieu et place d'une reconnaissance de leurs efforts leur échoient des conditions de travail plus difficiles. Cela pose également problème à l'entreprise car, sans reconnaissance, la performance ne peut pas être au rendez-vous. Si l'on veut que les salariés s'impliquent, il faut d'une manière ou d'une autre qu'ils en retirent un bénéfice en termes de situation personnelle et sociale. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le salaire n'est pas toujours le fin mot de l'histoire, et il est fréquent que des salariés quittent l'entreprise non pour trouver ailleurs un meilleur salaire mais pour travailler dans de bonnes conditions, dans un meilleur climat ou pour un poste plus intéressant.

**Entreprise & Carrières n°1036
du 15 au 21 février 2011**

Document 3 :

Julien Verspieren, cofondateur du Groupe Fed

Il dote ses salariés d'une salle de sport



Afin d'entretenir la motivation de leur centaine de salariés, les dirigeants du Groupe Fed ont décidé de créer une salle de sport qu'ils ont installée dans le sous-sol de leur immeuble. « Les valeurs véhiculées par le sport sont proches de celles de l'entreprise : esprits d'équipe et de compétition, exigence, atteinte d'objectifs, implication... », résume Julien Verspieren, cofondateur de l'entreprise. Pour réaliser ces travaux d'une durée de trois semaines, le Groupe Fed s'est adressé à The Corporate Gym, une société spécialisée dans la mise en place d'aménagements sportifs pour les entreprises. L'accès à la salle est réglementé : du lundi au vendredi de 7 heures à 9 heures, pendant la pause déjeuner, et de 19 heures à 21 h 30. Des professeurs extérieurs peuvent se déplacer à la demande, pour donner des cours collectifs (cardio, boxe...). « C'est un lieu de détente où le dialogue est favorisé, apprécie le chef d'entreprise. Nos collaborateurs peuvent ainsi se défouler et être plus performants une fois à leur bureau : l'énergie dans le métier de consultant est indispensable à la réussite. » Un atout imparable, également lors des recrutements.

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 : 10 / 10

Document 3 (suite):

Nicolas Minelle, dirigeant de Bluestone

Il soigne le pouvoir d'achat de ses salariés



Réduction sur les abonnements aux salles de sport, places de cinéma et entrées pour des parcs d'attractions à prix sacrifiés... Les 46 salariés de Bluestone, société d'ingénierie en informatique, bénéficient des avantages d'un comité d'entreprise (CE) même si l'entreprise n'a pas atteint le seuil des 50 salariés qui rend obligatoire la création d'un CE. Comment? En s'adressant, depuis deux ans, à Kalidea (ex-Canalce), qui fait notamment office de CE mutualisé pour TPE. « *Notre but est de permettre à nos consultants de travailler dans une structure à taille humaine tout en profitant d'offres préférentielles*, explique Nicolas Minelle, dirigeant de Bluestone. *C'est aussi un moyen de les fidéliser, car nous évoluons dans un secteur très concurrentiel qu'est l'informatique.* » La société consacre 0,2 % de la masse salariale brute à ce CE externe, dont une partie est allouée en fin d'année aux salariés qui peuvent alors dépenser une centaine d'euros sur le site du prestataire. Les employés bénéficient de titres-restaurant d'une valeur faciale de 9 euros. Bluestone organise des challenges en interne. Un exemple? Un concours de cooptation, avec à la clé la dernière tablette iPad d'Apple.

Chef d'entreprise – Novembre 2011