|  |  |
| --- | --- |
| **Terminale baccalauréat professionnel**  **AGOrA** | **SCÉNARIO 6 – La mise à jour des tableaux de bord sociaux** |
| **3.3 Participation à l’activité sociale de l’organisation**   * Mise à jour de tableaux de bord sociaux | |

**CONTEXTE PROFESSIONNEL**

**SERCLIM** est une PME qui assure l’entretien et le dépannage des installations de climatisation, de chauffage et de plomberie. Elle est basée à Carcassonne (département de l’Aude - 11).

Grâce au personnel qui la constitue, la société est passée en moins de 20 ans d’une entreprise locale à une entreprise nationale. La gestion et le management ont dû évoluer vers une culture d’entreprise forte.

Son esprit d’équipe et une politique tournée vers « l’humain » lui ont permis de se hisser dans les cinquante premières entreprises de France en génie climatique. Vous travaillez en qualité d’agent administratif au sein de la Direction des Ressources Humaines. Vous êtes sous la responsabilité de Pascal DUMAS, DRH. Ce dernier vous charge de l’assister dans sa gestion statistique et dans l’élaboration des tableaux de bord sociaux.

**Fiche d’identité de l’entreprise**

|  |  |
| --- | --- |
| **DÉNOMINATION SOCIALE** | **SERCLIM** |
| **FORME JURIDIQUE** | Société par actions simplifiée |
| **ADRESSE** | [431 route RN 113 - 11000](https://www.societe.com/entreprises/431_rte%20n%20113%20carcas%20narbonne/11000_CARCASSONNE.html) CARCASSONNE |
| **TÉLÉPHONE** | 04 31 66 23 00 |
| **INTERNET** | <http://www.serclim.fr/> |
| **MESSAGERIE** | [contacts11@serclim.fr](mailto:contacts11@serclim.fr) |
| **ACTIVITÉ** | Travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation (4322B) |
| **EFFECTIF** | 113 |
| **DIRIGEANT** | Monsieur Albin LOUVIER |
| **DIRECTEUR RH** | Monsieur Pascal DUMAS – [p.dumas@serclim.fr](mailto:p.dumas@serclim.fr) |

**Mission 1 – Comprendre la notion de tableaux de bord sociaux**

L’élaboration des statistiques sociales et la gestion des tableaux de bord sont des opérations primordiales notamment dans la gestion des ressources humaines. Elles participent à l’amélioration de la performance globale de l’entreprise. Afin de vous sensibiliser à cette thématique, Monsieur DUMAS a sélectionné un ensemble documentaire et vous charge de l’exploiter.

**Votre travail** :

1. Prenez connaissance des **DOCUMENT 1 À 3** et proposez un document synthétique permettant de dégager les avantages et les limites des tableaux de bord sociaux. Vous enregistrerez votre travail sous « **S6\_C333\_AVANTAGES\_LIMITES\_TBS** » 🖫.
2. Enumérez les données pouvant faire l’objet d’un traitement dans un tableau de bord social.

**Mission 2 – Gérer les statistiques relatives à l’absence du personnel**

Afin de préparer les tableaux de bords sociaux, Monsieur DUMAS vous charge de gérer les données relatives à l’absentéisme au sein de l’entreprise.

**Votre travail :**

1. À partir du tableau récapitulatif des absences pour l’année 2022 (**DOCUMENT 4**), complétez les deux tableaux de synthèse sous EXCEL (voir fichier **SUPPORTS**).
2. Représentez dans la feuille 2, la comparaison des absences en volumes 2021-2022.
3. Vous enregistrerez votre travail sous « **S6\_C333\_TABLEAU\_SYNTHESE\_ABSENCES** » 🖫

**Mission 3 – Gérer les données sociales relatives à l’ancienneté et à l’âge**

Monsieur DUMAS vous charge désormais d’analyser les données relatives à l’ancienneté du personnel et à leur âge.

**Votre travail :**

1. À partir de l’extrait du fichier du personnel **DOCUMENT 5**, ouvrez le fichier **TAB\_AGE** et terminez les calculs. Appliquez la formule DATE DIF (voir vidéo **SUPPORTS**) afin de déterminer l’âge des salariés à la date du 1er janvier 2023. Déterminez l’âge moyen et la répartition des effectifs par genre.
2. Représentez dans cette même feuille la réparation des salariés par genre.
3. Enregistrez votre fichier sous « **S6\_C333\_AGE\_SALARIES**» 🖫.

**Mission 4 – Calculer les indicateurs sociaux**

Votre responsable vous demande de calculer certains indicateurs sociaux.

**Votre travail :**

1. À partir de vos connaissances et du **DOCUMENT 6**, complétez le tableau **ANNEXE 1**.

**Mission 5 – Évaluer et commenter les dépenses en formation**

Monsieur DUMAS vous charge désormais d’analyser et de présenter les données relatives à la formation du personnel.

**Votre travail :**

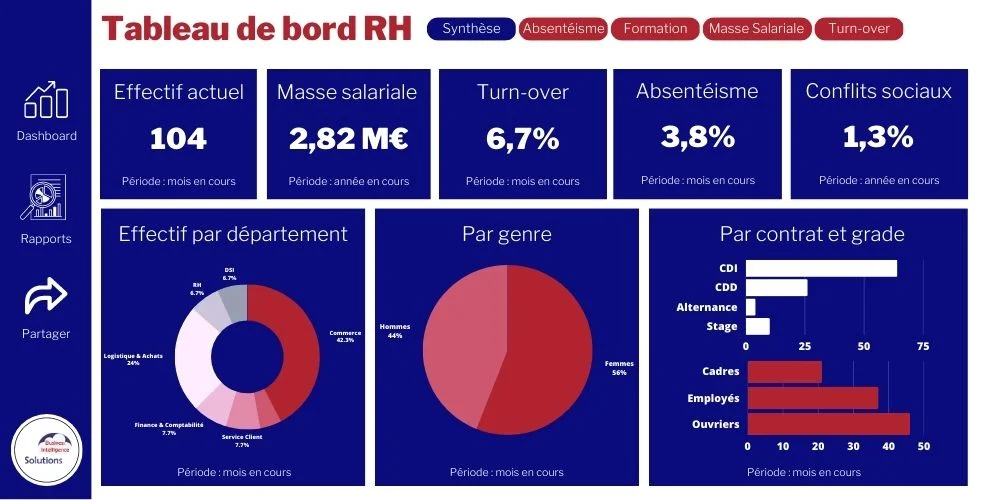
1. Prenez connaissance de **l’ANNEXE 2**. Ouvrez ensuite le fichier EXCEL dans votre dossier **SUPPORTS** et terminez les calculs. Enregistrez votre fichier sous « **S6\_C333\_TAB\_RECAP\_FORMATIONS** » 🖫
2. Dans un mail adressé à Monsieur DUMAS (voir fichier **SUPPORTS**), vous lui ferez part de vos principales observations sur votre travail. Enregistrez votre fichier sous « **S6\_C333\_OBSERVATIONS\_FORMATIONS** » 🖫.

# **DOCUMENT 1 – Le tableau de bord social**

Quand on évoque le bien-être en entreprise, le premier obstacle des services des Ressources Humaines est bien souvent le manque d’outil de diagnostic. Pourtant, le bien-être au travail est un véritable levier de productivité.

Mais quels sont les indicateurs sociaux et RH à suivre ? Comment mettre facilement en place un tableau de bord social ?

Découvrez dans cet article tous nos conseils pour agir pour le bien-être de vos collaborateurs et votre performance grâce à un tableau de bord social.

Le Tableau de Bord Social (TBS) est un outil de Business Intelligence RH (ou BI RH). Il offre au département des Ressources Humaines un panorama de la santé sociale de leur entreprise. Aussi appelé « tableau de bord RH », il illustre l’impact de la politique RH en place : performances des salariés, coûts, formations, recrutements réussis et infructueux etc.

Comment ? À travers une série de graphiques illustrant les indicateurs de performance RH que l’équipe RH et le DRH veulent suivre. Aussi connus sous le nom d’[indicateurs RH](https://solutions-business-intelligence.fr/quels-sont-les-indicateurs-de-performance-rh/), d’indicateurs sociaux et de KPI RH, ils comptent par exemple : les effectifs totaux, la proportion de CDI dans l’entreprise ou encore l’âge moyen des collaborateurs.

Et pour calculer ces indicateurs-clés, il faut bien sûr s’appuyer sur les données sociales de l’entreprise. Elles proviennent d’une variété de sources internes : DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales), BDESE (Base de Données Économiques, Sociales et Environnementales) ou encore des sources de données issues de votre système d’information (logiciel de paie, logiciel de gestion des congés…).

Le tableau de bord social permet de s’assurer à la fois que la stratégie RH est appliquée et qu’elle est pertinente.

Le reporting social, ou [reporting RH](https://solutions-business-intelligence.fr/le-reporting-rh-definition-buts-et-bonnes-pratiques/), doit permettre à un(e) responsable RH de :

* Avoir une visibilité à 360° pour analyser les conditions sociales
* Identifier les dysfonctionnements sociaux
* Agir sur les leviers de performance en termes de recrutement, de coût de la masse salariale, d’absentéisme etc.
* Comparer des situations dans le temps
* Et déterminer l’impact des actions RH

Source : <https://solutions-business-intelligence.fr>

**DOCUMENT 2 - Le tableau de bord RH pour un pilotage efficace de vos ressources humaines**

En gestion des ressources humaines, les tableaux de bord RH (ou tableaux de bord sociaux) font partie des outils incontournables pour analyser, visualiser et prendre les décisions qui impactent positivement votre structure grâce à des indicateurs précis.

Ils permettent, comme d’autres outils RH complémentaires, de répondre aux nouvelles préoccupations des DRH et les aider à devenir les leaders agiles du changement dans l’entreprise. Véritables outils d’aide à la décision, ils sont précieux pour fixer les objectifs, évaluer la performance et communiquer au sein de la direction. Dans le cadre d’une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, ils vont permettre d’anticiper les besoins notamment.

Le tableau de bord RH est un **outil de gestion** qui permet de piloter toutes les actions du service RH. Il vise à présenter de manière synthétique **les activités et les résultats** **des ressources humaines** tels que :

* le volume des effectifs,
* la rotation du personnel (turnover),
* le taux d’absentéisme, par exemple.

Source : <https://www.appvizer.fr>

**DOCUMENT 3 – Extrait de « tout savoir sur les tableaux de bord » - Leconomiste.com**

Dans la plupart des entreprises, la gestion des ressources humaines est synonyme de gestion du personnel. Dans cette logique, le tableau de bord est le moyen le plus efficace, il contient toute l’information nécessaire pour contrôler et suivre de près les salariés dans une entreprise (rémunération, absentéisme, maladies, congés.). Mais dans une gestion plus évoluée des ressources humaines, cet outil trouve ses limites. Le tableau de bord se contente d’une approche quantitative, alors que les carrières, les ambitions, et les aspirations des salariés, ne se mesurent pas avec des chiffres.

Le tableau de bord social, même dans son approche quantitative, perd toute son efficacité dans l’absence d’un objectif prédéfini. Sa fréquence (hebdomadaire, mensuelle, annuelle) est aussi impactée par l’objectif. L’utilisation du tableau de bord en matière de ressources humaines demeure limitée. Les résultats fournis par ce procédé sont certes utiles, mais restent partiellement pertinents et ne permettent pas de créer de la valeur ajoutée.

**DOCUMENT 4 – EXTRAIT DE LA LISTE DU PERSONNEL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom des salariés** | **Date de début d’absence** | **Date de fin d’absence** | **Motifs de l’absence** |
| BURNOT Serge | 14/01/2022  18/03/2022  02/05/2022  10/05/2022  17/06/2022  09/09/2022  10/12/2022 | 18/01/2022 inclus  22/03/2022 inclus  03/05/2022 inclus  10/05/2022 inclus  21/06/2022 inclus  11/09/2022 inclus  12/12/2022 inclus | Maladie  Maladie  Maladie  Maladie  Maladie  Maladie  Maladie |
| DUMAS Claudio | 02/04/2022  09/09/2022  10/12/2022 | 12/04/2022 inclus  11/09/2022 inclus  12/12/2022 inclus | Accident du travail  Formation  Formation |
| LAMURE Julie | 07/10/2022 | 11/10/2022 inclus | Maladie |
| LONJON Nathalie | 11/03/2022  08/04/2022  14/05/2022  13/06/2022  01/07/2022 | 15/03/2022 inclus  09/04/2022 inclus  14/05/2022 inclus  13/06/2022 inclus  01/11/2022 inclus | Maladie  Garde enfant malade  Garde enfant malade  Garde enfant malade  Congé maternité |
| LOPEZ Nathan | 12/09/2022  14/11/2022  11/12/2022  19/12/2022 | 20/09/2022 inclus  15/11/2022 inclus  13/12/2022 inclus  19/12/2022 inclus | Accident de travail  Garde enfant malade  Maladie  Garde enfant malade |
| LOUBIER Julien | 04/03/2022  22/04/2022  10/05/2022  14/06/2022  11/10/2022 | 05/03/2022 inclus  26/04/2022 inclus  10/05/2022 inclus  14/06/2022 inclus  11/10/2022 inclus | Garde enfant malade  Maladie  Garde enfant malade  Garde enfant malade  Garde enfant malade |
| MALOU Olivier | 15/10/2022  09/09/2022  10/12/2022 | 22/10/2022 inclus  11/09/2022 inclus  12/12/2022 inclus | Maladie  Formation  Formation |
| PARENT Sophie | 08/04/2022  18/11/2022 | 10/04/2022 inclus  20/11/2022 inclus | Accident du travail  Maladie |

**DOCUMENT 5 – LISTE DU PERSONNEL (ÂGE)**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM/PRÉNOM** | **DATE DE NAISSANCE** |
| BURNOT Serge | 01/03/1974 |
| DUMAS Claudio | 15/11/1968 |
| LAMURE Julie | 12/12/1970 |
| LONJON Nathalie | 08/03/1982 |
| LOPEZ Nathan | 15/04/1963 |
| LOUBIER Julien | 06/05/1979 |
| MALOU Olivier | 08/07/1961 |
| PARENT Sophie | 15/09/1964 |

**DOCUMENT 6 – INDICATEURS SOCIAUX**

* Nombre d’heures travaillées : 1607 heures sur une année par salarié
* Taux de gravité des accidents du travail : (nombre de jours d’arrêt d’accident de travail/nombre d’heures travaillées dans l’entreprise) \* 100
* Taux d’absentéisme pour maladie : (nombre de jours d’absence / (360\*nbre de salariés) \*100)
* Taux d’absentéisme pour garde enfant malade (nombre de jours d’absence / (360\*nbre de salariés) \*100)
* Taux de départ en formation : (nombre de salariés partis en formation en cours d’année/effectif) \*100

**ANNEXE 1 – CALCUL DES INDICATEURS SOCIAUX**

|  |  |
| --- | --- |
| **Taux de gravité des accidents du travail** |  |
| **Taux d’absentéisme pour maladie** |  |
| **Taux d’absentéisme pour garde enfant malade** |  |
| **Taux de départ en formation** |  |

**ANNEXE 2 – DÉPENSES EN FORMATION - FICHIER DANS LE DOSSIER SUPPORTS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CATEGORIES | Intitulé de la formation | Type de formation \* | Montant annuel de la dépense | % de la dépense en formation | Nombre de salariés concernés | Coût par salarié |
| RH | Les nouvelles normes de la paie | E | 3895.00 |  | 4 |  |
| La gestion fiscale | I | 4650.00 |  | 10 |  |
| Manager des équipes | I | 7820.00 |  | 10 |  |
| Les évolutions de carrière | I | 5250.00 |  | 7 |  |
| TOTAL RH |  |  |  |  |  |  |
| TECHNIQUE | L’installation de chaudières basse température | E | 4150.00 |  | 5 |  |
| Nouvelles normes de climatisation | E | 5000.00 |  | 6 |  |
| Les PAC | E | 6890.00 |  | 6 |  |
| Maintenance des systèmes hybrides | I | 7520.00 |  | 12 |  |
| La qualité | I | 5950.00 |  | 11 |  |
| TOTAL TECHNIQUE |  |  |  |  |  |  |
| COMMERCE/SAV | Gérer son portefeuille clients | E | 3620.00 |  | 4 |  |
| Assurer un service SAV performant | E | 4650.00 |  | 5 |  |
| La prospection | E | 5250.00 |  | 6 |  |
| La relance client | E | 1100.00 |  | 2 |  |
| TOTAL COMMERCE/SAV |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL GENERAL** |  |  |  |  |  |  |

\*I = INTERNE E = EXTERNE