

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR / SESSION 2013

FILIERE TERTIAIRE : RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION

EPREUVE : DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Durée de l'épreuve : 5 Heures

Coefficient de l'épreuve : 5

NB : L'épreuve comporte deux sujets sur 6 pages numérotées de 1 à 6

SUJET 1 : ENTREPRISE KMC

Dossier 1 : La gestion des effectifs

L'entreprise **KMC** est une PME, qui fabrique et commercialise des produits cosmétiques et des papiers (cahiers, papiers toilettes, etc...). L'entreprise est constituée de plusieurs directions et services.

Tous les services ressources humaines sont rattachés à la direction des finances et de l'administration. En outre, les services informatiques et ceux de la production sont rattachés à la direction de la recherche et développement.

Travail à faire :

1. Construire l'organigramme actuel en s'appuyant sur le tableau de prévision de la demande des ressources humaines en annexe. Faites un commentaire.
2. Proposer un organigramme objectif qui tient compte des données de prévision. Faites un commentaire.
3. M. Kaya Magan Cissé, Directeur Général de la société, a entendu parler de la structure matricielle. Il souhaite l'adopter comme structure de fonctionnement. Que lui conseillerez-vous ?
4. En tenant compte de la demande future, le DG décide de recruter un directeur de production, expliquez les conditions de sa titularisation :
 - a) Période d'essai
 - b) Les différents cas qui peuvent se présenter à l'issue de la période d'essai et leurs effets
5. Concernant, l'agent RH, sa promotion doit être effective à la suite de l'évaluation de sa performance. Il vous est demandé d'élaborer la fiche d'évaluation à partir des critères ci-dessous :
 - Qualité de travail ;

- Ponctualité, assiduité au travail et connaissances professionnelles ;
- Compétences en administration ;
- Rendement ;
- Rapidité d'exécution ;
- Relation dans son milieu professionnel.

Echelle de notation :

Excellent, très bien, bien, moyen, insuffisant, nul

6. Quelle différence faites-vous entre une évaluation de la performance et une évaluation des potentiels.
7. M. Kaya le Directeur pense que la meilleure façon de préparer son entreprise à aborder l'avenir avec efficacité est d'introduire le gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) comme un outil de gestion des ressources humaines. La compréhension de ce dispositif demande la maîtrise de certaines notions dont **le poste, l'emploi, l'emploi-type, la qualification, la compétence, les activités, les tâches.**
 - a) Définissez ces notions.
 - b) Après avoir détecté les écarts, (à partir du tableau prévisionnel en annexe), faites une planification quantitative et qualitative des ressources humaines
8. L'entreprise décide de licencier Mme Obam, mariée et mère de 04 enfants, qui a un salaire de 575 000 F CFA. Elle a 15 ans et 6 mois de présence dans l'entreprise. Son employeur lui verse une indemnité compensatrice de préavis. Elle perçoit une gratification minimale. Elle a droit à une indemnité compensatrice de congé payé. Elle est revenue de son dernier congé annuel il y a un an et deux mois.
 - a) Calculez son indemnité de licenciement sachant qu'elle est cadre 5^{ème} catégorie
 - b) Quels sont les documents que son employeur doit lui remettre en quittant définitivement l'entreprise.

Annexe : TABLEAU DE PREVISION DE LA DEMANDE DE RESSOURCES HUMAINES

Catégorie d'emploi	Titre de l'emploi	Effectif actuel	Départs prévus	Avancement Potentiel	Demande Future	déséquilibre	
						Excédent	déficit
GESTION	Directeur des ventes	1			1		
	Directeur des finances et de l'administration	1			1		
	Directeur de la production				1		
	Directeur de la R & D	1			1		
RESSOURCES HUMAINES	Directeur des RH				1		
	Agent des RH	1		1	1		
	Conseiller en formation						
PRODUCTION	Chef de production cosmétique						
	Chef de production papier						
INFORMATIQUE	Développeur WEB	8		1	6		
	Administrateur des bases de données						
	Analyste programmeur						
VENTES	Vendeur						
	Conseiller en marketing						
	Designer						
RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT	Ingénieur						

Dossier 2 : Le climat social

Rien ne va plus dans les négociations entre l'entreprise KMC et ses employés. D'une part, l'entreprise considère que les demandes salariales de ses employés sont déraisonnables dans le contexte actuel de restrictions budgétaires. Le personnel demande une augmentation des salaires de 2% par année pour les trois prochaines années alors que l'entreprise désire que les salaires soient gelés. Par ailleurs, en raison du projet de fusion de KMC avec une autre entreprise, la direction veut maintenir une certaine souplesse dans ses relations avec ses employés, alors que le syndicat des

employés formule toute une série de demandes de modification de la convention collective pour encore mieux protéger les intérêts de ses membres.

A l'heure actuelle, l'entreprise refuse de se présenter à la table de négociation. Sa stratégie consiste à s'en remettre à un arbitre pour dénouer la crise. Le syndicat des employés maintient que la question salariale est importante, mais qu'il ne faut pas oublier sa demande consistant à établir un plancher d'emploi comme préalable de toute entente. Maintenant que les négociations sont rompues, elle réfléchit sur les moyens de pression qui pourraient faire « bouger » la partie patronale.

Dans un communiqué paru dans le journal local la semaine dernière, l'administration de l'entreprise déclare qu'elle doit récupérer 6% de compressions et que les demandes syndicales vont à l'encontre de cet objectif. En réaction à ses propos, le syndicat des employés porte un jugement sévère à l'égard des comportements de l'administration au cours des trois dernières semaines. Elle affirme avoir soumis une proposition pouvant contribuer à récupérer 200 millions de F CFA en 3 ans, soit un montant qui permettrait d'atteindre le taux de 6% de compressions. Toutefois, selon le syndicat, l'entreprise n'aurait même pas examiné cette proposition. Le syndicat affirme également que l'entreprise ne veut pas négocier et qu'elle attend tout simplement l'intervention d'un arbitre ou d'une loi spéciale.

Travail à faire :

1. Définissez les expressions suivantes : Négociation collective et convention collective
2. Nommez trois différences entre la négociation collective de travail et la négociation commerciale
3. Faites une étude comparative du délégué du personnel et du délégué syndical en tenant compte des éléments suivants :
 - Définition
 - Attributions
 - Mode de désignation des membres
 - Durée du mandat
4. Expliquez l'affirmation selon laquelle toute négociation comporte des enjeux d'ordre distributif et des enjeux d'ordre intégratif
5. La stratégie patronale dans cette affaire est-elle bonne ?
6. Quels moyens de pression peuvent être utilisés par le syndicat des travailleurs ?
7. De quelle autre façon, l'entreprise et le syndicat auraient-ils pu procéder pour éviter cette impasse ?

Dossier 3 : Management de la communication

Titulaire du Brevet de Technicien Supérieur en ressources humaines et communication, vous avez été retenu comme candidat potentiel pour occuper le poste de responsable de communication de l'entreprise KMC.

A votre arrivée dans cette entreprise, vous constatez une démotivation générale chez le personnel qui semble être étranger à tout ce qui s'y passe.

Cette situation n'est pas sans conséquence sur le niveau de vente des produits de l'entreprise malgré des actions de publicité de grande envergure.

Avant de vous confirmer à ce poste, l'on estime nécessaire de tester vos compétences en ressources humaines et communication. Par conséquent, on vous soumet les tâches suivantes :

- 1- Faites une étude comparée de la communication interne et de la communication externe.
- 2- Montrez d'une part que le problème de cette entreprise relève plus de la communication interne que de la communication externe et d'autre part en quoi la première est un levier pour la seconde.
- 3- En matière de management de la communication quelles propositions pouvez-vous faire pour éviter de telles situations à l'entreprise. Justifiez vos réponses.

SUJET 2 : INOS SERVICES

Madame INOS, Directrice des Ressources Humaines au sein de l'entreprise INOS SERVICES, basée à Abidjan-Vridi a procédé au diagnostic du fonctionnement de la Gestion des Ressources Humaines de l'entreprise. De ce diagnostic, il est ressorti les résultats relatifs au recrutement et à la formation. (Voir les **annexes 1 et 2**).

Travail à faire :

- 1- Elaborez le cahier de charges de la formation des 15 commerciaux en étude de marché en formulant :
 - 1.1. une proposition technique
 - 1.2. une proposition financière
 - 1.3. des montants relatifs à la Formation Professionnelle Continue (la part entreprise et la part mutualisée).
- 2- Elaborez le cahier de charges relatif au recrutement d'un assistant ressources humaines en élaborant :
 - 2.1. la fiche de poste
 - 2.2. le budget de recrutement
 - 2.3. l'avis de recrutement

Annexe 1 : Plan de formation 2012

Public cible	15 commerciaux
Module	Etude de marché
Durée	10 jours
Volume horaire global	80 heures
Lieu de la formation	AKRAYA HÔTEL (Yamoussoukro)
Tarif	25. 000 F CFA la chambre par personne
Petit déjeuner	2 500 F CFA par personne
Pause café	2 500 FCFA par personne
Déjeuner	10 000 F CFA par personne
Dîner	10 000 FCFA par personne
1 formateur	
Masse salariale 2012	5 000 000 000 F CFA
Journée-formation	250 000FCFA/jour
Préparation	10%
diffusion	60%
Hébergement-restauration	25%
autres	5%

Annexe 2 : Recrutement 2012

1 psychologue	25. 000 F CFA /par heure
1 DRH à la retraite	25. 000 F CFA /par heure
Durée de la consultation	20 jours ouvrables
1 secrétaire de direction	5. 000 F CFA /par heure
4 paquets de rames de papier	5. 000 F CFA /unité
2 avis de recrutement dans le quotidien Fraternité -Matin	280. 000 F CFA par parution
