

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Gestion de la PME
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN

Gérer le personnel et contribuer à la gestion
des ressources humaines de la PME

E52

SESSION 2020

Coefficient : 4

Durée : 2 heures 30

MATÉRIEL(S) AUTORISÉ(S) :

- Calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans dispositif de communication externe (Circulaire N°66 186 du 16/11/1999)

- Aucun document autorisé

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 11 pages numérotées de 1 à 11.

AVERTISSEMENT : Dans le souci du respect de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, les extraits d'articles de presse, spécialisés ou non, sont reproduits en leur état originel. Ils sont donc susceptibles de comporter des mots ou expressions de style oral ou professionnel.

Cette étude part de données réelles qui ont été aménagées pour assurer la cohérence du contexte avec les travaux.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Gestion de la PME		SESSION 2020
Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME		Page 1 sur 11

MOUNIÉ

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

FICHE D'IDENTITÉ

Date de création	1926
Fondateur	Charles Mounié
Raison sociale	Entreprise Mounié
Siège social	52, chemin de Vieilley 25000 BESANCON
Téléphone	Tél. 03 81 80 41 60
Télécopie	Fax. 03 81 53 69 20
Adresse du site	www.mounie.fr
Courriel	contact@mounie.fr
Statut juridique	SAS
Chiffre d'affaires	4,6 millions d'euros
Capital	152 449 €
Salariés	33

L'entreprise Mounié a été fondée en 1926 à Besançon, par Charles Mounié, grand-père de l'actuel dirigeant. Après une période de production en séries, elle diversifie son activité dans les années 1980 et consolide son savoir-faire notamment à travers l'agencement haut de gamme.

Aujourd'hui l'entreprise est généraliste et s'appuie sur un bureau d'études lui permettant de traiter avec une haute technicité : les menuiseries intérieures, les menuiseries extérieures, l'agencement.

ORGANISATION

La production nécessaire aux chantiers est fabriquée dans l'atelier de l'entreprise. L'atelier, c'est :

- Un responsable d'atelier : Jacques SIMON,
- 22 salariés qualifiés,
- 2 500 m² de zone de stockage,
- Un parc machines flexible et moderne.

VOTRE MISSION

Vous êtes chargé.e de traiter deux dossiers, l'un relatif à la préparation du tableau de bord social, l'autre à la gestion des absences.

Recommandations importantes

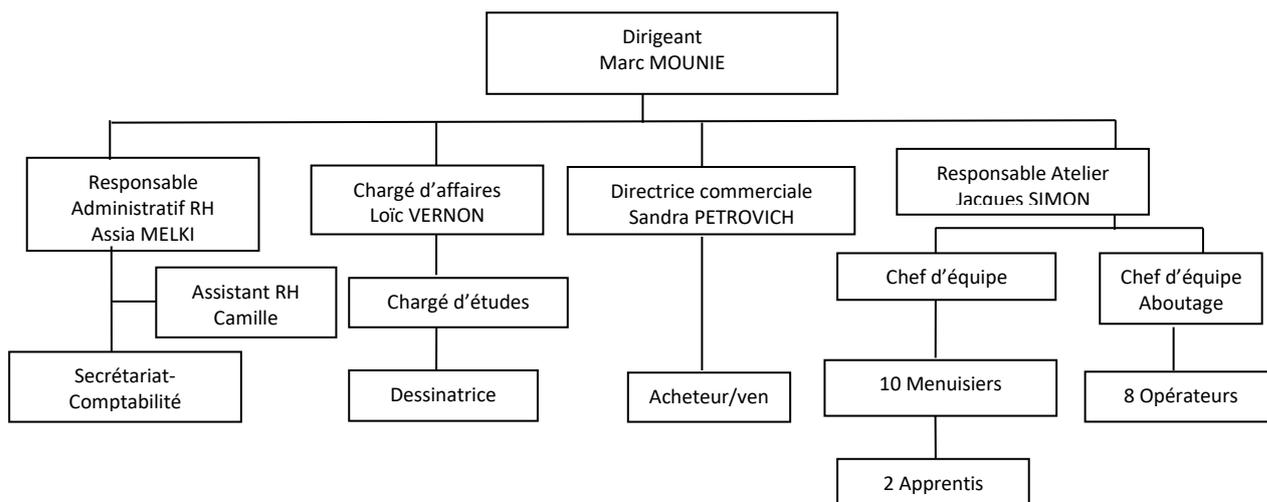
Chaque dossier peut être traité d'une manière indépendante. Cependant, la candidate ou le candidat ne doit pas négliger l'ordre dans lequel les dossiers sont présentés. Le respect de cet ordre permet de mieux s'imprégner du sujet. La candidate ou le candidat devra en outre faire preuve de discernement afin de repérer dans les documents annexés l'essentiel de l'accessoire.

Enfin, il est rappelé au candidat qu'il ne doit en cas aucun faire figurer ou apparaître son nom dans la copie, mais celui du gestionnaire : Camille DUJOUR.

Les différentes tâches qui sont confiées au candidat ou à la candidate apparaissent en caractères gras et en italique dans chaque dossier, dans la forme ici retenue pour ce paragraphe.

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Gestion de la PME		SESSION 2020
Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME		Page 3 sur 11

Structure de l'entreprise au 31/12/2019



L'entreprise Mounié travaille essentiellement pour des chantiers régionaux d'envergure. Les collectivités publiques (hôpitaux, administrations, pharmacies, écoles) représentent 90 % de sa clientèle.

Depuis 5 ans, Marc Mounié s'est engagé dans une stratégie de différenciation. À la demande des hôpitaux, l'entreprise a conçu une tête de lit médicalisée qui intègre les équipements nécessaires aux soins. Rapidement, cette fabrication est devenue un produit phare.

L'augmentation de l'activité impacte l'organisation du travail dans les ateliers. En effet, il n'y a pas eu d'embauche supplémentaire et pour respecter les délais imposés par la réponse aux appels d'offre les rythmes de travail sont de plus en plus soutenus.

Le responsable d'atelier, Jacques SIMON, est confronté à des problèmes d'absentéisme. Pour les absences de courte durée, la charge de travail est répartie entre les ouvriers présents, ce qui engendre des heures supplémentaires. Pour pallier aux absences plus longues, il a recours à des contrats à durée déterminée. Ces contrats sont majoritairement pourvus par des personnes jeunes et peu expérimentées.

Pour Marc Mounié, ces problèmes impactent la qualité de la production et justifient la mise en œuvre d'outils de mesure de la performance sociale, notamment en matière d'absentéisme.

Sur un plan plus opérationnel, il souhaite améliorer les imprimés de demande d'absences prévisibles.

VOTRE MISSION

Vous êtes Camille DUJOUR, vous secondez la Responsable Administrative et RH, Assia MELKI. Elle vous confie deux missions :

- **1^{ère} mission : Participer à la préparation du tableau de bord social**
- **2^{ème} mission : Gérer les absences de courte durée.**

Liste des annexes

ANNEXE 1	Entretien avec Assia MELKI	Page 7
ANNEXE 2	Données absentéisme issues PGI	Page 7
ANNEXE 3	Organisation du travail dans l'entreprise MOUNIE - Année 2019	Page 8
ANNEXE 4	Indicateurs nationaux d'absentéisme, dans le secteur de la menuiserie industrielle- année 2019	Page 8
ANNEXE 5	Article L 226 Code du Travail	Page 8
ANNEXE 6	Extraits de la convention collective Menuiserie	Page 9
ANNEXE 7	Courriels des salariés - demandes d'absence	Page 10
ANNEXE 8	Imprimés de demande d'absence en PJ des courriels	Page 11

Dossier 1

Participer à la préparation du tableau de bord social

Annexes 1 à 4

Depuis 2015, Assia MELKI, confrontée à un alourdissement de sa charge de travail, a délaissé l'analyse des données sociales. Elle vous confie l'élaboration d'indicateurs qui permettront de la clarifier le problème d'absentéisme. Elle vous accorde un entretien afin de vous guider dans votre mission.

Il vous est demandé :

- 1.1 De calculer les indicateurs d'absentéisme sur la période de 2015/2019.***
- 1.2 De comparer les résultats obtenus aux indicateurs nationaux (taux d'absentéisme global et par cause).***
- 1.3 De présenter votre analyse de la situation et de proposer des solutions pour l'améliorer.***

Dossier 2 : Gérer les absences de courte durée

Annexes 5 à 8

Les salariés sont susceptibles de s'absenter pour de nombreux motifs.

Assia MELKI vous confie la gestion des absences de courte durée pour deux salariés : M. PALO qui a perdu son père, Madame RICCI qui déménage.

Ces deux salariés ont formulé des demandes d'absences par courriels et ont utilisé l'imprimé de demande d'absence, prévu à cet effet.

Assia MELKI pense que ce document n'est pas du tout adapté à une collecte rigoureuse de l'information. Elle souhaite un nouveau formulaire qui soit facilement accessible à partir de l'intranet de l'entreprise.

Il vous est demandé :

2.1 De répondre aux courriels de demandes d'absences de Madame RICCI et de M. PALO.

2.2 De proposer un nouveau formulaire numérisé de collecte qui permettra de gérer les demandes d'absences prévisibles.

ANNEXE 1 : Entretien avec Assia MELKI

C. DUJOUR : Pouvez-vous m'en dire plus sur ce que vous attendez?

A. MELKI : À terme, l'objectif est de mettre en place un véritable outil de mesure de la performance sociale, un tableau de bord simple à lire et à interpréter.

C. DUJOUR : Vous souhaitez que je calcule des indicateurs sociaux ?

A. MELKI : Oui, mais dans un premier temps, ce qui m'intéresse c'est d'obtenir des informations en lien avec l'absentéisme. Nous avons d'importants soucis dans ce domaine.

C. DUJOUR : Vous pensez au taux d'absentéisme ?

A. MELKI : Oui, c'est cela. Il faudrait faire apparaître une répartition des absences par motif en valeurs relatives. Vous trouverez sur le PGI, les données semestrielles de 2019, je vous communique les données de 2015. Ce qui serait intéressant c'est voir comment ont évolué les données sur la période.

C. DUJOUR : Entendu. Il serait également intéressant de comparer la situation de l'entreprise avec les chiffres du secteur de la menuiserie industrielle en France ?

A. MELKI : Très bonne idée. Après ces calculs d'indicateurs, j'attends votre analyse, et les solutions envisageables pour améliorer la situation.

ANNEXE 2 : Données absentéisme issues PGI

Jours d'absences semestre 1- année 2015

motifs	janv	fev	mars	avril	mai	juin	Total
formation		5	3		0	0	8
maladie	12	15	20	20	21	12	100
accidents travail	10					3	13
convenance personnelle	10	9	2	12	24	18	75

semestre 2 année - 2015

motifs	juill	aout	sept	octobre	nov	dec	Total
formation			3	2	2	1	8
maladie	17	18	22	25	26	17	125
accidents travail	3		31	31	9	16	90
convenance personnelle	7	2	12	12	11	7	51

Jours d'absences semestre - 1 année- 2019

motifs	janv	fev	mars	avril	mai	juin	Total
formation	2	3	3	3	8	12	31
maladie	60	59	51	32	29	44	275
accidents travail	3	6	30		18		57
convenance personnelle	10		12	3		4	29

semestre 2 année - 2019

motifs	juill	aout	sept	octobre	nov	dec	Total
formation			7	6	12	4	29
maladie	64	39	62	28	42	48	283
accidents travail	8	11	22	2	5	8	56
convenance personnelle	12	6	12	17	11	11	69

Source interne

ANNEXE 3 : Organisation du travail dans l'entreprise MOUNIE –

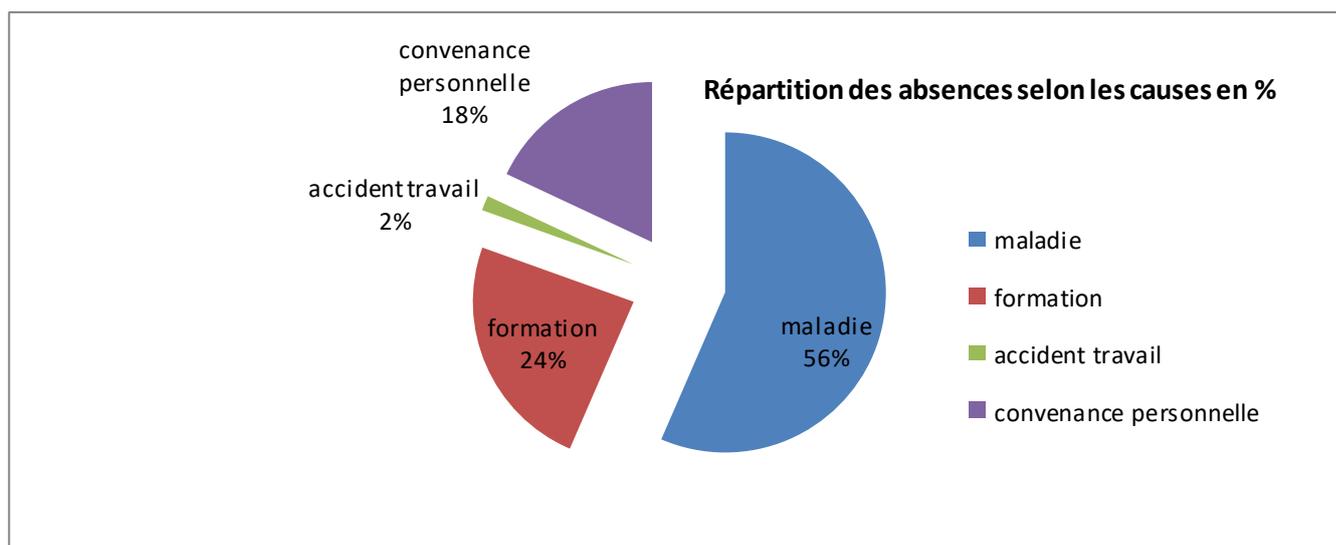
	2015	2019
Nb de semaines par an	42	45
Nb de jours travaillés par semaine	5	5
Durée hebdomadaire du travail	35	35
Effectif total moyen	30	33
Nb de jours théoriquement travaillés par an	6300	7425

ANNEXE 4 : Indicateurs nationaux d'absentéisme, dans le secteur de la menuiserie industrielle- année 2019

- **Taux d'absentéisme** = (jours d'absence/jours théoriquement travaillés) x 100

Taux	%
Global	7.20
maladie	4.4
formation	1.4
Accident de travail	0.12
Convenance personnelle	1.28

- **Répartition par cause d'absence dans le secteur menuiserie industrielle en France - année 2019**



ANNEXE 5 : Article L 226 Code du Travail

« Tout salarié bénéficie sur justification et à l'occasion de certains événements familiaux, d'une autorisation exceptionnelle d'absence de :

- 4 jours pour le mariage du salarié,
- 3 jours pour chaque naissance survenue à son foyer ou pour l'arrivée d'un enfant placé en vue de son adoption,
- 2 jours pour le décès d'un conjoint ou d'un enfant,
- 1 jour pour le mariage d'un enfant,
- 1 jour pour le décès du père, de la mère, du beau-père, de la belle-mère, d'un frère, d'une sœur. ».

ANNEXE 6 : Extraits de la convention collective Menuiserie

Article 34.1 - Autorisations d'absence pour événements familiaux

A l'occasion de certains événements familiaux, tout salarié peut, sur justification, bénéficier d'une autorisation exceptionnelle d'absence, dont la durée varie selon l'événement considéré.

EVENEMENT	NOMBRE DE JOURS	DELAI DE PRISE DU CONGÉ
Mariage du salarié ou Pacs du salarié	4 jours ouvrés	Pris dans un délai maximum de 3 jours ouvrés avant ou après l'événement
Naissance ou adoption d'un enfant	3 jours ouvrés	Pris dans un délai maximum de 15 jours ouvrés avant ou après l'événement
Mariage d'un enfant	1 jour ouvré	Pris la veille, le jour ou le lendemain de l'événement
Décès du conjoint ou du partenaire lié par un Pacs ou du concubin	4 jours ouvrés	Pris dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'événement
Décès d'un enfant	5 jours ouvrés	
Décès des père ou mère	4 jours ouvrés	
Décès du beau-père ou de la belle-mère	3 jours ouvrés	
Décès d'un frère ou d'une sœur	3 jours ouvrés	
Décès grand parents	1 jour ouvré	
Décès petits-enfants	1 jour ouvré	
Pour l'annonce de la survenue d'un handicap chez un enfant	2 jours ouvrés	

Article 34.2 Dans le cas d'absences prévisibles, le salarié doit obtenir au préalable l'autorisation écrite de l'employeur ou de son supérieur hiérarchique.

ANNEXE 7 : Courriels des salariés - demandes d'absence

De : albert.palo@orange.fr
A : contacts@mounie.fr
Date : 2/10
Objet : Décès de mon père
PJ : demande d'absence

Bonjour,

J'ai le regret de vous annoncer le décès de mon père survenu brusquement hier. Je ne pourrai me rendre au travail aujourd'hui lundi 2/10 et demain mardi 3/10, car je dois organiser mon départ pour Orléans afin d'assister, avec ma famille, aux obsèques qui auront lieu demain.

Je souhaiterais savoir quels sont mes droits pour cette absence ? Donnera-t-elle lieu à une retenue sur salaire ? Sera-t-elle prise sur mes congés payés ?

Grand merci pour votre aide dans ce moment difficile.

Cordialement.

A.PALO

De : fanny.ricci@free.fr
A : contacts@mounie.fr
Date : 2/10

Objet : demande d'information
PJ : imprimé de demande d'absence

Bonjour,

Je vais déménager le samedi 3 novembre prochain. Je quitte Dôle et j'habiterai bientôt à Besançon. Je voudrais savoir si je peux bénéficier d'un jour la veille de ce déménagement pour pouvoir l'organiser au mieux. Sachant que je déménage pour me rapprocher de mon lieu de travail. Si oui, à quelles conditions ?

Merci de votre réponse.

Bien cordialement,

F. RICCI

ANNEXE 8 : Imprimés de demande d'absence en PJ des courriels



DEMANDE D'ABSENCE

Date de la demande : **2/10**

Service : *Menuiserie*

Demande de (1): ~~congés payés~~ – congé d'ordre familial – ~~autorisation d'absence sans solde~~ – ~~RTT~~ –

Autres (préciser le motif de l'absence) : *Décès*

Nom : *PAFFO*

Prénom : *Albert*

Poste : *Menuisier*

Service : *Menuiserie*

Du *lundi 2 octobre* Au *mercredi 4 octobre inclus*

Fait à : *Besançon* le, *2 octobre* signature du salarié, *Albert PAFFO*

Avis de la Responsable RH :

Date et signature :

(1) rayer les mentions inutiles



DEMANDE D'ABSENCE

Date de la demande : **2/10**

Service : *Aboutage*

Demande de (1): congés payés – congé d'ordre familial – autorisation d'absence sans solde – RTT -

Autres (préciser le motif de l'absence) : *déménagement*

Nom : *RICCI*

Prénom : *Fanny*

Poste : *Opératrice*

Service : *Aboutage*

Du *Vendredi 2 novembre* Au *vendredi 2 novembre inclus*

Fait à : *Besançon* le, *2 octobre* signature du salarié,

F. Ricci

Avis de la Responsable RH :

Date et signature :

(1) rayer les mentions inutiles