

« nous n'avons pas toujours trouvé de candidat idéal pour remplacer Mr Karim le responsable du service à la clientèle, annonce Mr Jamil le DRH...et au rythme où vont les choses, bientôt plus un seul magasin n'aura un responsable compétent dans le service à la clientèle. Il nous faut résoudre la question de la dotation de ce poste. Je souhaiterai par ailleurs mettre en œuvre une démarche GPP/GPEC, et j'ai commencé à faire des recherches sur internet...il y a plusieurs logiciels très intéressants de GPP et je les trouve fabuleux..encore faut-il savoir les utiliser. En attendant de les explorer davantage je vais confier la préparation de la base de données à un de mes collaborateurs »

II- Questions

1- Pouvez vous proposer à Mr Jamil une solution optimale pour résoudre le problème de la dotation du poste du responsable de service à la clientèle. Argumentez votre réponse. (2points)

2- Identifier la base de données que le collaborateur de Mr Jamil doit collecter, puis expliciter clairement la démarche (les étapes) de mise en œuvre d'une GPP (gestion prévisionnelle du personnel). (6 points)

3- L'évaluation des assistantes administrations des ventes (ADV)

Outre la vente classique de ses produits(en magasin),Vétisport assure des ventes en ligne assurées par des assistantes ADV.

Celles- ci sont spécialisées et sont devenues depuis 6 mois assez proactives par rapport à l'acte de vente par téléphone (amélioration = 10% du CA de l'année dernière et cela grâce à une action de formation très ciblée.

En effet, en cas d'indisponibilité de certains produits, elles sont devenues capables de vendre aux clients des produits de remplacement. Aussi elles sont en mesure de répondre aux questions et aux objections et de détecter les besoins futurs lorsque le client appelle pour une simple demande d'information sur les produits. Vu les résultats « très satisfaisants » elles réclament une promotion ou une prime de rendement et il est grand temps de prendre une décision à ce sujet.

Pour faire ressortir les plus méritantes, Mr Ali responsable ADV propose de les évaluer en utilisant la méthode des incidents critiques.

III-Questions

1- Énoncez les avantages et les inconvénients d'une telle méthode d'évaluation.(2points)

2- Pensez-vous que la méthode des incidents critiques soit la plus appropriée ?
A défaut, proposez une autre méthode d'évaluation en justifiant votre réponse.
(2points)

Bonne chance !

Meditex, une PME totalement exportatrice opérant dans le secteur du textile depuis 20 ans, a pour activité principale la confection de vêtements. Elle compte 90 employés. Elle possède deux usines. Dans chaque usine il y a deux ateliers. Chaque atelier est doté d'un « chef » et d'un « superviseur en chef » gérant une vingtaine d'ouvriers. Les chefs d'ateliers sont d'anciens superviseurs de **Meditex** ayant au moins 10 ans d'ancienneté dans le poste. L'expérience a montré qu'à chaque fois où ce poste est pourvu à l'aide de candidature externe le climat de travail devient très tendu.

L'année dernière, le gérant de la société, Mr Khalil, a décidé de se lancer dans l'activité de tissage pour contrôler le coût et la qualité des principales matières premières à savoir les tissus. De plus, **Meditex** pourra exporter des tissus à l'étranger. Il a donc entamé la construction d'un nouveau local pour la nouvelle usine (les travaux de construction ont duré neuf mois) et commandé les équipements nécessaires au tissage. L'usine comporte deux ateliers. L'activité de tissage aurait dû commencer il y a deux mois. La raison principale de ce retard est liée à **la dotation de certains postes** au niveau de la nouvelle unité. En effet, Mr Hamed a pu embaucher 20 **ouvriers non qualifiés** pour les deux ateliers, et pour faire bien, il a même utilisé un test d'intelligence pour évaluer leur quotient intellectuel.

Cependant, il n'arrive pas à recruter les deux superviseurs chargés du contrôle et de l'orientation des ouvriers, ni les deux chefs d'ateliers chargés de la gestion des flux d'entrées et de sorties de matières premières et de produits finis. Le poste de superviseur recherché à **Meditex** nécessite surtout une bonne connaissance des processus de fabrication dans le secteur du textile, un très bon relationnel, un style autoritaire et un sens de l'organisation. Le poste de chef d'atelier exige des compétences techniques (gestion de la production...) mais aussi beaucoup de qualités humaines telles qu'un grand sens de la diplomatie, une capacité à gérer les conflits, ...

Pourtant Mr Hamed vous confie ce qui suit : *« les deux derniers mois je me suis lancé dans la recherche de candidats pour les postes de « superviseur » et les postes de « chef d'atelier » connaissant parfaitement bien les postes et n'ayant pas eu le temps d'établir des fiches descriptives, j'ai envoyé deux annonces d'offre d'emploi dans un quotidien tunisien où j'ai précisé les informations les plus essentielles à savoir la mission*

du poste et les papiers nécessaires pour le dossier de candidature (CV et lettre de motivation) ...j'ai même précisé que ma politique de rémunération est très motivante..... par suite, j'ai reçu des centaines de dossiers...une analyse des CV a révélé que la plupart des candidats ont des profils très loin de ceux recherchés pour les postes à pourvoir ».

Question 1

Commenter la phrase suivante en argumentant votre réponse :

« ...à chaque fois où ce poste est pourvu à l'aide de candidature externe le climat de travail devient très tendu ». (2 points)

Question 2 :

Dégager les fautes commises par Mr Hamed et dites ce qu'il aurait dû faire.

Argumenter votre réponse en définissant les concepts clés. (10 points)

aurait dû faire une fiche de poste dans les règles de l'art / Pas de GPRH / Pas de

Question 3 :

Après l'analyse des CV Mr Hamed a retenu 5 candidats. Il vous demande de l'éclairer sur le reste des étapes à suivre pour assurer un bon recrutement et de décrire les méthodes à utiliser. (4 points)

sélection, décision de recrutement, intégration

Pensez-vous que Mr Hamed aurait dû faire appel à un spécialiste de recrutement pour les postes qui restent à pourvoir ? Argumenter votre réponse. (1 point)

ou même l'aider parfaitement le poste

Question 4 :

Enumérer les différentes typologies de rémunération stimulante que Mr Hamed pourrait offrir à son personnel. (3 points)

Bonne Chance!

Radika...

Il est 9 heures du matin. Le staff de la société **Vétisport**, grande société (1000 employés) opérant dans le domaine de la fabrication et la commercialisation des vêtements de sport et de maillot de bain, se trouve dans la salle des réunions pour discuter de l'ordre du jour dont les points sont les suivants :

1- Le départ à la retraite du responsable « contrôle de gestion »

Alia Ben Mahmoud, responsable « contrôle de gestion » à Vétisport, part à la retraite. Son poste sera vacant dans une semaine. Selim Hayek, directeur du service comptabilité et finance sollicite le directeur du service ressources humaines, Jamil Alaoui, pour lui trouver quelqu'un pour remplacer Mme Alia Ben Mahmoud qui occupait un poste clé dans le service. La description du poste « contrôleur de gestion » fournie par Mr Hayek est la suivante :

Intitulé du poste : contrôleur de gestion junior

Localisation :

- lieu géographique : siège (Tunis)
- service : comptabilité et finance

Rattachement hiérarchique : sous l'autorité du directeur comptabilité et finance

Mission et objectifs du poste

- Elaborer les reportings mensuels
- Participer au contrôle budgétaire (suivi de la masse salariale, des coûts généraux)
- assurer le contrôle financier
- Contribuer à l'optimisation des outils et des procédures de gestion.

En se basant sur la description du poste fournie par Selim, le DRH Jamil propose le profil recherché comme suit :

Formation :

Formation supérieure en gestion (bac +5)- Université ou école de commerce

Aptitudes:

- à gérer son temps
- à travailler en équipe
- au dialogue et à la communication
- à convaincre et à motiver son équipe

Qualités :

- Créativité
- présentation
- capacité d'écoute et persuasion.

Compétences :

- maîtrise parfaite de l'anglais
- maîtrise parfaite des outils informatiques (de type Excel, logiciels comptables)



1-Questions

- 1- **Le profil du candidat** pour le poste de contrôleur de gestion, conçu par Mr Jamil vous semble t-il **adapté aux attentes** de Mr Hayek ? **Justifier votre réponse.** (3points)
- 2- **Etablir le lien** entre l'analyse des postes /de l'emploi avec les **autres activités de la GRH** (5points)
- 2- **La difficulté de trouver un candidat pour le poste de responsable du service à la clientèle.**

