

BACCALAURÉAT SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION

Communication et Gestion des Ressources Humaines

Session 2009

ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ

Partie écrite

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 7

DOMIDÉPANN

Ce sujet comprend 6 pages de texte et 9 pages d'annexes.

Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1 à 15.

Matériel autorisé

Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 – BOEN n° 42).

Annexes à exploiter

Annexes 1 et 1 bis	Traitement d'une demande d'intervention
Annexe 2	Bulletin de salaire
Annexe 3	Avis de règlement
Annexe 4	Extrait du schéma de la base de données
Annexe 5	Requête intervenants
Annexe 6	Fiche ROME
Annexe 7	CV d'une intervenante
Annexe 8	Projet de lettre (ou journal) interne

Annexe à rendre avec la copie

Annexe A Diagramme des flux du processus de gestion des interventions et des salaires

Domidépann

La garde d'enfants, le ménage, le repassage, les petits travaux de bricolage sont des tâches qu'un grand nombre de personnes souhaitent déléguer à des professionnels qualifiés. Avec 145 000 emplois créés en 2006, les métiers du secteur des services à la personne se développent rapidement. L'EURL Domidépann, créée par Mme ARPOING, est présente sur ce marché depuis deux ans.

Cette société de service aux personnes est agréée par l'État. Dans le cadre des mesures en faveur du développement des services à la personne, les clients peuvent bénéficier d'une réduction d'impôt égale à la moitié des sommes versées.

Lorsqu'un particulier souhaite confier à une personne extérieure l'entretien de son domicile ou la garde de ses enfants, il demande à Domidépann d'assurer à sa place les formalités administratives liées à l'embauche d'un(e) intervenant(e). Un contrat établi entre l'EURL et son client (le particulier) donne mandat à Mme ARPOING pour effectuer les tâches suivantes :

- recherche, sélection et présentation de personnes susceptibles d'exercer la fonction ;
- proposition du contrat de travail entre le particulier (l'employeur) et l'intervenant(e) précisant notamment les jours et heures d'intervention, le taux horaire ;
- constitution du dossier employeur auprès de l'URSSAF et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche du salarié ;
- gestion de la paie de l'intervenant(e).

En contrepartie de la prestation assurée par Domidépann, le client règle le montant de la facture incluant les frais de dossier, l'exécution des démarches administratives et la rémunération des interventions pour les employés mis à sa disposition. Cette somme peut être versée selon le mode de règlement choisi par le client : chèque, espèces, prélèvement, virement ou chèque emploi service.

Mme ARPOING travaille actuellement avec 20 intervenants. Elle assure l'intégralité du processus de recrutement et la formation des intervenants. Elle consacre une grande partie de son temps à la relation clientèle. La gestion de la paie des intervenants est assurée par l'expert comptable qui établit également les documents de synthèse de l'EURL.

L'entreprise doit faire face à des demandes d'intervention de plus en plus nombreuses. Mme ARPOING estime que l'organisation actuelle ne lui permet plus d'atteindre son objectif qui est d'offrir une prestation de qualité dans les délais les plus courts.

Les dossiers suivants sont à traiter :

1. Étude du processus de traitement des demandes d'intervention
2. Optimisation du processus de gestion des interventions
3. Recrutement d'un superviseur
4. Amélioration de la motivation des intervenants

DOSSIER 1 – ÉTUDE DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION (18 points)

Mme ARPOING consacre une grande partie de son activité à la relation clientèle et au traitement des demandes d'intervention. Elle privilégie le contact en face à face ou au téléphone avec le client. Cela lui permet de mieux cerner les attentes et de proposer une réponse adaptée aux besoins exprimés. *Les annexes 1 et 1 bis* décrivent le processus du traitement des demandes de ses clients tel qu'il est mis en œuvre actuellement.

En pratique, ce processus n'est pas totalement respecté :

- les fiches d'intervention ne sont pas régulièrement transmises par les intervenants qui communiquent alors les informations nécessaires à la facturation par téléphone ;
- ces fiches sont souvent incomplètes, les clients étant rarement présents lors des interventions.

La gérante souhaite mettre en place un nouveau processus qui lui permette d'atteindre les objectifs suivants :

- optimiser les déplacements des intervenants,
- s'assurer de la satisfaction des clients,
- collecter efficacement les données pour permettre la facturation,
- faciliter l'élaboration des factures.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des *annexes 1 et 1 bis* :

1.1. Quelle démarche Mme ARPOING doit-elle mettre en œuvre pour améliorer ce processus ?

1.2. Formuler une critique du processus actuel et proposer des améliorations.

DOSSIER 2 – OPTIMISATION DU PROCESSUS DE GESTION DES INTERVENTIONS (18 points)

Mme ARPOING envisage d'automatiser certaines tâches du processus. Elle a contacté une SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique) afin de procéder à la mise en place d'une base de gestion des demandes d'intervention. La première étape consiste à analyser les flux d'information du domaine étudié. Une seconde étape consistera à informatiser la gestion des interventions et des salaires.

A – Analyse du suivi des interventions

Le suivi des interventions a un double objectif :

- facturer au client la prestation des intervenants à partir des fiches d'intervention ;
- rémunérer les intervenants et leur fournir un bulletin de salaire.

L'élaboration des bulletins de salaire est externalisée auprès d'un cabinet d'expertise comptable, chaque intervenant reçoit un bulletin par employeur (*annexe 2*). Domidépann transmet le ou les bulletins à chaque intervenant accompagné(s) d'un avis de règlement (*annexe 3*).

Le diagramme des flux (*annexe A à rendre avec la copie*) présente une partie du processus de gestion des interventions et des salaires. Il ne prend pas en compte le bulletin de salaire et l'avis de règlement.

Travail à faire

- 2.1. Compléter le diagramme des flux (*annexe A à rendre avec la copie*).
- 2.2. Commenter, à partir de l'*annexe 2*, la ligne correspondant à la référence 41823 de l'*annexe 3*.

B – Informatisation de la gestion des interventions et des salaires

À la suite de cette analyse, le responsable du projet propose une première version du schéma de la base de données permettant la gestion des demandes d'intervention. Un extrait de ce schéma est fourni en *annexe 4*.

Une facture est envoyée à chaque client dans les quinze premiers jours du mois suivant les prestations. Elle récapitule toutes les interventions réalisées pour le client en précisant le nom de l'intervenant et la durée de chaque intervention, ainsi que le tarif horaire, qui dépend de l'activité associée (garde d'enfant, jardinage, travaux ménagers...).

Travail à faire

- 2.3. À partir de l'*annexe 4*, identifier les éléments entrant dans le calcul du montant d'une intervention
- 2.4. Indiquer si la base de données permet d'effectuer ce calcul.
- 2.5. Justifier l'intérêt de la présence de la relation ZONE (*annexe 4*).
- 2.6. Indiquer le besoin en information satisfait par la requête présentée en *annexe 5*.
- 2.7. Écrire la requête permettant d'identifier les contrats correspondant à l'activité « travaux ménagers ».

DOSSIER 3 – RECRUTEMENT D'UN SUPERVISEUR (20 points)

Mme ARPOING ne pourra bientôt plus assurer seule la gestion des intervenants. Elle envisage très sérieusement de recruter un superviseur qui sera chargé de la seconder dans son activité. Il devra notamment évaluer la qualité du travail réalisé par les intervenants. Ces derniers ont été recrutés en tenant compte des exigences spécifiques aux métiers d'aide à la personne auxquelles s'ajoutent les contraintes liées au travail à domicile. La gérante exige, pour les intervenants qu'elle recrute, deux années d'expérience au minimum chez un particulier ou la possession d'un BEP sanitaire et social.

Mme ARPOING doit définir le poste et le profil recherché. Elle s'appuie, pour cela, sur le descriptif du métier de gouvernant d'hôtel fourni par le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (*annexe 6*) qui correspond bien au besoin à satisfaire.

Elle s'interroge également sur le mode de recrutement à mettre en œuvre pour rechercher les candidats au poste de superviseur. Une intervenante, Mme TIZON, lui a fait part récemment de son souhait d'évolution professionnelle (*annexe 7*). Mme ARPOING va étudier l'adéquation des compétences de cette intervenante avec le poste à pourvoir.

Travail à faire

À l'aide de vos connaissances et des *annexes 6 et 7* :

- 3.1. Justifier l'intérêt d'effectuer une description de poste.
- 3.2. Proposer les éléments qui permettront de décrire le poste de superviseur.
- 3.3. Qualifier le mode de recrutement qui permettra de prendre en compte la demande de Mme TIZON. Présenter l'intérêt et les limites du recrutement de Mme TIZON pour Mme ARPOING.

DOSSIER 4 – AMÉLIORATION DE LA MOTIVATION DES INTERVENANTS
(12 points)

Mme ARPOING est consciente de l'isolement professionnel des salariés à domicile et du besoin de reconnaissance pour un métier dont la qualification est pourtant démontrée. Elle souhaite fidéliser les intervenants et accroître leur motivation, source de performance individuelle.

Elle a pensé diffuser, en même temps que le bulletin de salaire, une lettre interne dont un projet est communiqué en *annexe 8*.

Par ailleurs, elle a décidé d'aménager, dans ses locaux, un espace commun avec machine à café et fauteuils pour permettre aux intervenant(e)s de se rencontrer lors du dépôt de leurs décomptes des heures effectuées ou pour tout autre démarche.

Travail à faire

À l'aide de vos connaissances et de l'*annexe 8* :

4.1. Analyser la communication (type, constituants, enjeux) instaurée entre Domidépann et les intervenants à travers le projet de lettre interne.

4.2. Préciser quel type de communication la responsable va encourager en créant un espace convivial d'échange entre les intervenants. Présenter les effets positifs attendus.



Traitement d'une demande d'intervention

Visite préalable

Pour toute demande, la gérante effectue une visite chez le client afin d'estimer le temps nécessaire à la réalisation des travaux.

Établissement du contrat

À son retour, elle établit une fiche client et met à jour le planning des interventions en prenant en compte les disponibilités et souhaits géographiques des intervenants. Pour cela, elle doit consulter un dossier comportant les plannings individuels de disponibilités des intervenants. Ces tableaux sont complétés au crayon à papier pour en faciliter la mise à jour.

Elle établit le mandat en deux exemplaires. Cet imprimé officiel comporte les conditions générales de vente et précise les modalités de l'intervention (jours et heures fixes – taux horaire de rémunération de l'intervenant – nombre de clefs remises – indication de la remise du code confidentiel en cas d'alarme – conditions particulières d'accès)

Les deux exemplaires du mandat doivent être signés par la gérante et le client.

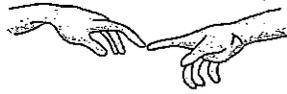
L'exemplaire n° 1 est remis au client. Le second exemplaire permet d'établir les fiches d'intervention (une fiche est établie pour chaque intervention). Cette procédure contraint les intervenants à venir chercher ces documents. Pour optimiser leur déplacement, Mme ARPOING remet l'ensemble des fiches de la semaine aux intervenants lorsqu'ils viennent déposer les fiches correspondant aux travaux réalisés la semaine précédente.

Gestion des interventions

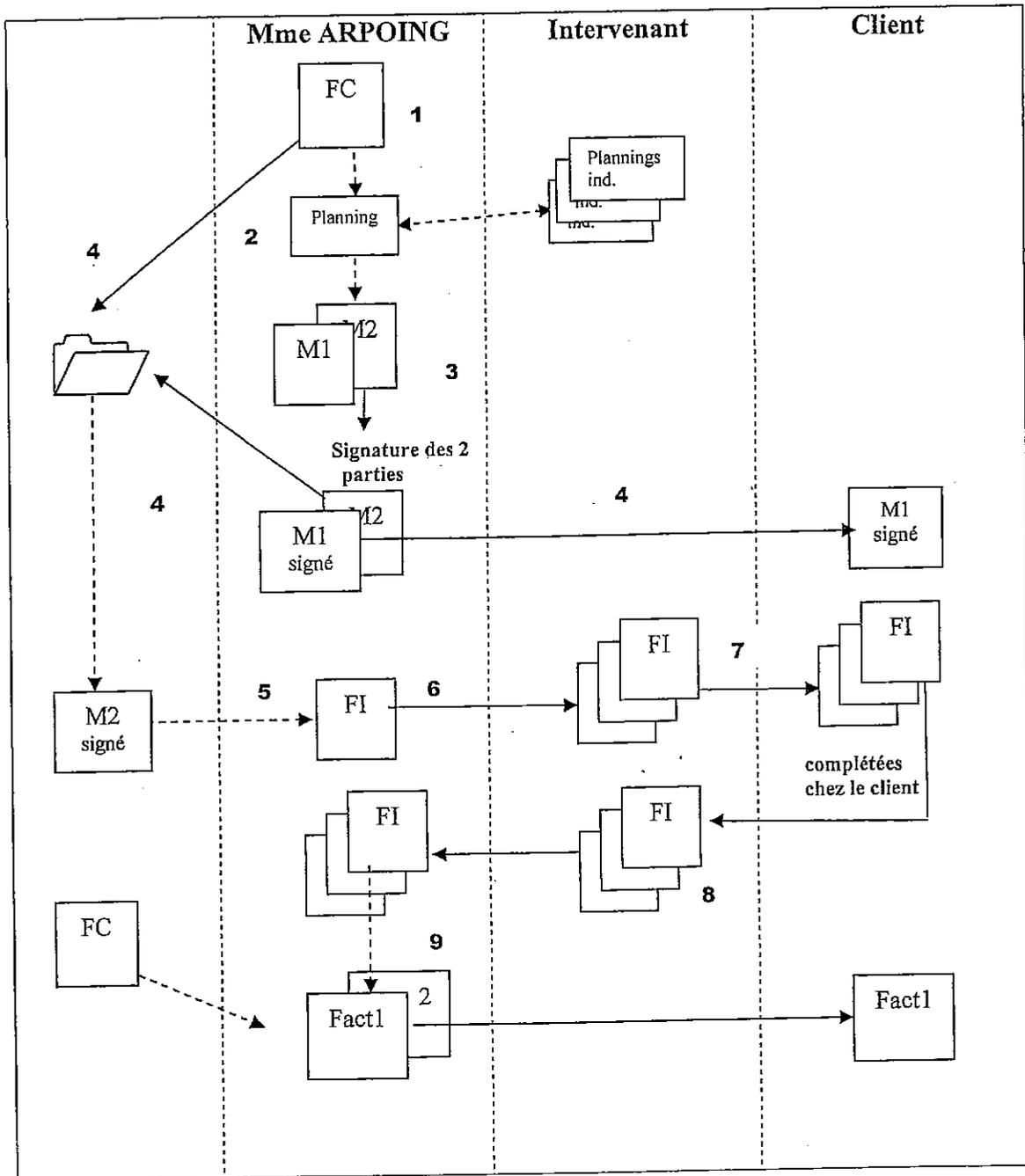
Les fiches d'intervention sont complétées chez le client. Y sont notés : le travail effectué, l'heure d'arrivée et l'heure de départ, le décompte précis des temps de travail effectués, l'appréciation du client et le commentaire de l'intervenant.

La fiche d'intervention complétée est remise par l'intervenant à la gérante. Les données qu'elle contient sont reportées sur la fiche client et servent à établir une facture en deux exemplaires reprenant les caractéristiques de la prestation. La facture est établie à la main par la gérante. Ces fiches d'intervention servent également à établir la rémunération des intervenants.

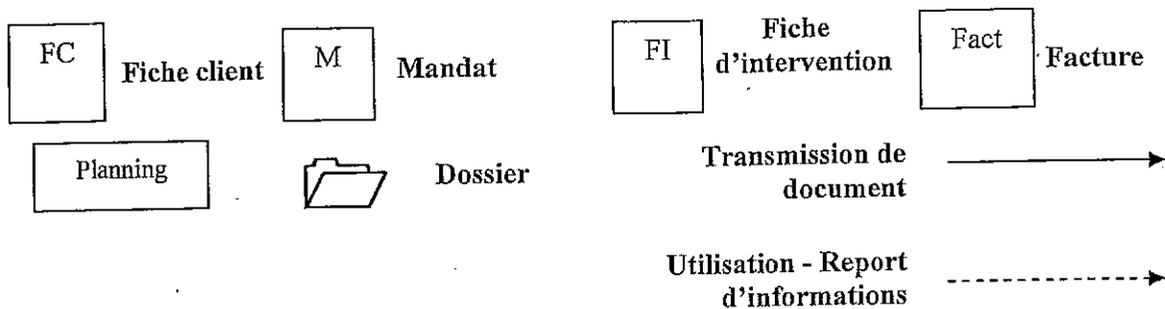
(voir schéma page suivante)



Traitement d'une demande d'intervention (suite)



Légende :



Bulletin de salaire

Bulletin de salaire				
Bulletin de salaire du 25/04/2009		Au 24/05/2009		
Convention collective nationale des salariés du particulier employeur				
N° de Sécurité Sociale	2 XX XX XX XXX XXX XX			
Travail effectif	11 h			Salarié Aline BELMARRE 514 route de Dieppe 76250 DEVILLE LES ROUEN
Salaire Brut	104,10 €			
Gestion des congés payés par majoration automatique de 10 % du salaire horaire	10,41 €			
Salaire Brut TOTAL	114,51 €			
<i>Ce salaire comprend les indemnités de congés payés et de précarité</i>				
RETENUES DEDUCTIBLES	Base		Coefficient	Montant
	Forfait	Salaire réel		
CSG déductibles	90,97		0,0510	4,64
Sécurité sociale	90,97		0,0750	6,82
Retraite complémentaires, IRCM/AGFF	90,97		0,0525	4,78
Assurance chômage	90,97		0,0240	2,18
TOTAL				18,42
SALAIRE IMPOSABLE				96,09
RETENUES NON DÉDUCTIBLES	Base		Coefficient	Montant
	Forfait	Salaire réel		
CSG/CRDS non déductibles	90,97		0,029	2,64
SALAIRE NET				93,50
Employeur				
Madame BELDIGE Mauricette		N° SIRET	XXXXXXXXXXXX	
3 rue aux Ours		N° URSSAF	XXXXXXXXXXXX	
76000 ROUEN				
COTISATIONS SOCIALES PATRONALES	Base		Coefficient	Montant
	Forfait	Salaire réel		
Sécurité sociale	90,97		0,3215	29,25
Retraite complémentaire, IRCM/AGFF	90,97		0,0576	5,24
Assurance chômage	90,97		0,0400	3,64
TOTAL				38,13
Mode de règlement par Virement sur votre compte 54643891000				
Bulletin établi selon les indications et sous la responsabilité de l'employeur. A conserver par le salarié sans limitation de durée.				

Avis de règlement

Domid'épann

52 Bd des belges
76000 ROUEN

AVIS DE RÈGLEMENT N° 20288

Madame Aline BELMARRE
514 route de Dieppe
76250 DEVILLE LES ROUEN

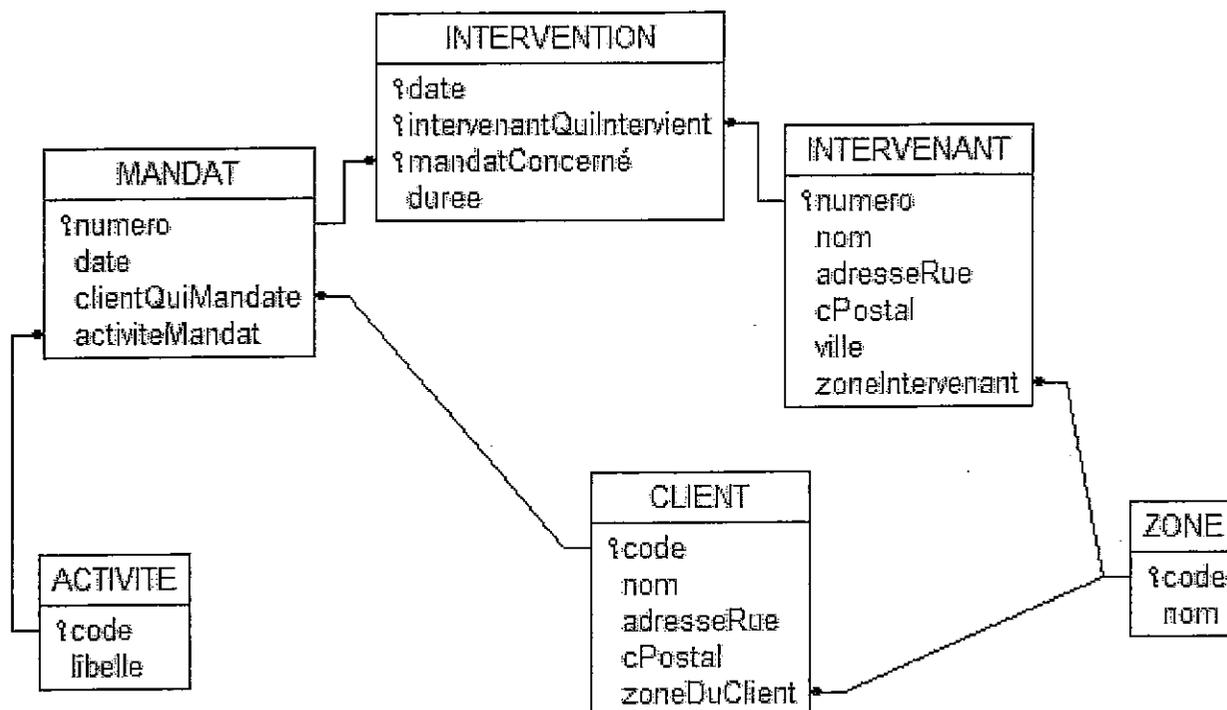
Veillez trouver ci-joint le détail de vos prestations pour la période allant du :
25/04/2009 au 24/05/2009

Référence	Client	Nombre d'heures	Montant
41823	BELDIGE Mauricette	11	93,50
41528	TAPAS Charles	26	221,00
		Total	314,50 €

Vous recevrez le règlement par virement n° VI6754 sur votre compte 54643891000 la somme de
en date du : 27 mai 2009

314,50 €

Extrait du schéma de la base de données

**Note :**

Le mandat est le contrat qui est établi entre Domidépann et son client (le particulier).

Requête intervenants

```

SELECT INTERVENANT.nom
FROM INTERVENANT, CLIENT, ZONE
WHERE INTERVENANT.zoneIntervenant = ZONE.code
AND CLIENT.zoneDuClient = ZONE.code
AND CLIENT.nom = « LEDOUX »
  
```

Fiche ROME

(Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois)

13131 GOUVERNANT/GOUVERNANTE D'HOTEL

Le(la) gouvernant(e) :

- dirige, encadre, coordonne et contrôle le travail du personnel chargé du nettoyage et de l'entretien de l'établissement (femmes de chambre, équipiers ou lingères).
- vérifie la propreté des chambres et des parties communes (couloirs, escaliers...), leur agencement et la maintenance des installations et du mobilier.
- gère les stocks de produits et fournitures (linge en particulier) nécessaires à l'activité de l'équipe.
- peut s'occuper des achats de produits et matériels.
- forme et anime le personnel d'étage suivant son niveau de responsabilités.
- peut assurer le recrutement, la gestion du personnel et la gestion budgétaire
- peut être amené à gérer une buanderie intégrée.

L'emploi/métier s'exerce dans les établissements hôteliers (hôtels, résidences hôtelières...) et autres établissements d'hébergement (cliniques, maisons de retraite...).

L'activité s'effectue en contact avec la clientèle, certains fournisseurs, la direction, le personnel. Elle implique de fréquentes allées et venues dans l'établissement. Les horaires sont décalés de jour.

Les dimanches et jours fériés sont ouverts. La rémunération comprend souvent des avantages en nature (logement, repas...). L'activité nécessite de faire respecter des normes d'hygiène et de sécurité.

Cet emploi/métier est généralement accessible avec une expérience professionnelle confirmée d'employé d'étage. Cependant, une formation spécifique de niveau III (brevet de technicien hôtelier) permet l'accès direct. Le(la) gouvernant(e) :

- dirige une équipe et répartit le travail du personnel.
- contrôle le travail du personnel d'étage.
- tient le planning des chambres en relation avec la réception.
- gère les stocks (produits d'entretien, linge...).
- conseille le personnel sur les produits, matériels et fournitures à employer.
- forme le personnel d'étage.
- possède des notions de langue étrangère (l'anglais en particulier).
- connaît les habitudes dominantes des différents types de clientèle.
- possède des notions d'aménagement intérieur et de décoration.

Le(la) gouvernant(e) :

- s'adapte à une clientèle variée.
- organise rationnellement son travail.
- encadre une équipe.
- prend des initiatives et des décisions rapides.
- fait preuve de discrétion et de rigueur.

Activités exercées :

- Service de blanchisserie destiné au client.
- Gestion d'une lingerie-buanderie intégrée à l'établissement.
- Achat des produits, matériels et fournitures.

Responsabilités exercées :

- Recrutement du personnel.
- Gestion du personnel.
- Gestion budgétaire.
- Négociation et gestion de la sous traitance.

CV d'une intervenante

Arlette Tizon

15 rue Molière

76000 ROUEN

Tél : 06 34 23 11 02

FORMATION

1999 : Formation aux maladies psychiques des personnes âgées

1998 : Préparation à la réinsertion professionnelle

1995 : Aide à la personne

1988 : Stage modulaire en nettoyage industriel et en hôtellerie

1971 : BEPC

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2004 – 2009 : Employée d'immeuble :
entretien, responsabilités, surveillance, réception colis, courrier

2001 – 2003 : Auxiliaire de vie à domicile

1998 – 2000 : Bilan professionnel avec différents stages

1996 – 1997 : Agent polyvalent, maison de retraite

1995 – 1996 : Technicienne de surface

1994 – 1995 : Agent de service en Contrat Emploi Solidarité

1989 – 1993 : Première femme de chambre Hôtel 2 étoiles

1983 – 1985 : Femme de chambre et employée aux cuisines

1980 – 1983 : Gérante d'hôtel de 18 chambres

1978 – 1979 : Gardienne d'immeuble

1971 – 1975 : Employée aux cuisines

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Attestation de formation aux premiers secours

Langue étrangère : Anglais

Sens du relationnel

LOISIRS

Sport – vélo – marche à pied

Bénévolat (écrivain public), banque alimentaire

Cuisine

Projet de lettre (ou journal) interne

Le journal de Domidépann

N° 1

juin – août 2009

Vous êtes toujours plus nombreux à venir grossir les effectifs de Domidépann pour déclarer la guerre à la saleté chez nos clients. Je suis ravie de collaborer avec vous et je souhaite que vous partagiez ce plaisir. N'hésitez donc pas à me faire part de vos commentaires, trucs, astuces ou expériences insolites que vous souhaitez faire partager.

N'oubliez pas... Le lundi 14 juillet et le vendredi 15 août sont des jours fériés, alors demandez à vos clients si vos prestations sont maintenues. S'ils ne souhaitent pas que vous veniez ces jours là, proposez-leur une prestation un autre jour de la semaine pour ne pas perdre les revenus de ces heures de ménage.

La période des déménagements approche. Si vous êtes disponibles début juillet, fin août et début septembre, prévenez-moi dès aujourd'hui pour que je puisse vous proposer ce type de mission exceptionnelle.

Les p'tits trucs de Chantal**Nettoyer une table de cuisson, à chaque modèle sa méthode**

- En vitrocéramique : il ne faut surtout pas laver cette table de cuisson avec une éponge abrasive ou du détergent en poudre. On la nettoie avec une éponge douce imbibée d'eau savonneuse. En cas de débordement, l'eau citronnée suffit pour ôter les tâches les plus récalcitrantes.
- En émail : on nettoie cette table avec une éponge imbibée d'eau et de produit dégraissant. Rincez puis séchez.
- En acier inoxydable : il ne faut jamais utiliser le côté vert de l'éponge ni de détergent en poudre. Un produit spécial pour inox est recommandé, sinon préférez de l'eau savonneuse.
- Brûleurs à gaz : on nettoie ces brûleurs en les faisant tremper toute une nuit dans du vinaigre de vin blanc. Rincez, séchez et remettez en place.
- Plaques électriques : on nettoie ces plaques en les faisant chauffer à forte température puis on passe du papier absorbant sur les salissures brûlées.

À l'honneur

Je salue le professionnalisme, le sérieux et le dynamisme de Dorota Darnel. J'ai le plaisir de lui remettre un chèque cadeau de 50 €.

Le parrainage, ça vous gagne !

Vous êtes déjà nombreux à avoir communiqué les coordonnées de personnes qui veulent devenir employé de maison Domidépann. Un grand merci à vous et surtout un grand bravo car vous recevrez un chèque-cadeau de 20 € par personne effectivement inscrite chez Domidépann. Pour parrainer vos relations, il vous suffit de demander des coupons de parrainage !

Vos relevés d'heure & absences

Il arrive parfois d'oublier... ou de rendre en retard vos décomptes d'heures... Cela retarde la transmission des informations à l'expert comptable chargé de l'établissement des bulletins de paye ! alors soyez ponctuels!!

Pour que vous puissiez être augmentés, il vous suffit d'être efficaces, réguliers et de me prévenir bien à l'avance de vos absences !

La famille Domidépann s'agrandit

Nous souhaitons la bienvenue à Souhila, nouvelle arrivante du mois de mai.

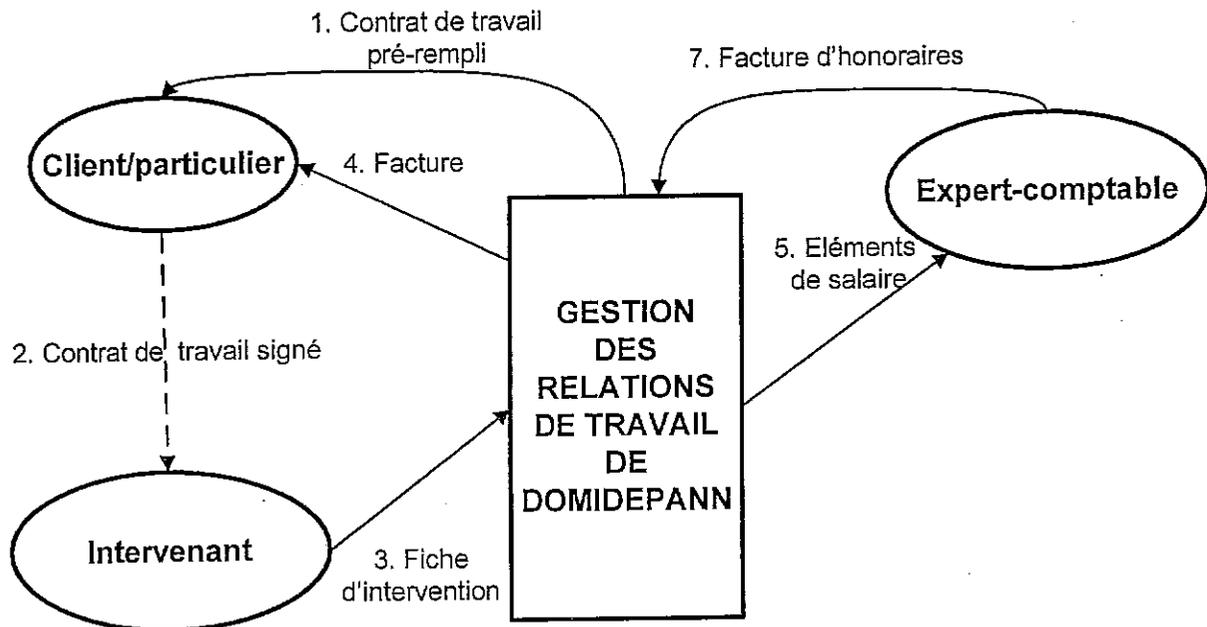
Je songe également à embaucher un(e) superviseur(seuse) afin de faire face à l'augmentation de notre activité et d'améliorer la qualité de notre service clientèle.

A suivre...

Nathalie ARPOING

ANNEXE A (à rendre avec la copie)

Diagramme des flux du processus de gestion Des interventions et des salaires



Légende :

