
Examen professionnel pour spécialiste RH

Epreuve 2 : Traitement de cas sur la base d'arguments techniques

Position d'examen 2.1 : Etude de cas intégrée

Option de spécialisation A

Situation de départ 2023

Mandat de travail

Situation de départ

Ci-après, vous allez traiter un cas pratique concret. Celui-ci se compose d'une situation de départ et de quatre descriptions de cas séparées avec des tâches à accomplir.

Vous disposez d'une version papier de la situation initiale, qui est à votre disposition pendant toute la durée de l'examen.

La direction de l'examen vous invitera chaque fois à ouvrir la partie électronique correspondante à l'aide du code d'accès requis, puis à la démarrer.

Avant la fin de chaque période de 50 minutes (par partie), la direction de l'examen vous informera que le temps imparti est sur le point d'expirer. Si vous clôturez ou mettez un terme à la partie avant la fin du temps imparti, celle-ci ne pourra plus être ouverte et traitée.

Veuillez vous conformer aux instructions de la direction de l'examen.

Tâche

Lisez attentivement la situation de départ relative au cas pratique et examinez les éventuelles annexes.

Ceci s'applique à l'ensemble des parties suivantes.

Lisez la description du cas, consultez les éventuelles annexes et traitez les tâches en saisissant vos réponses/solutions dans le système « edoniq ».

Précisions

- Pour toutes les tâches à accomplir, vous détenez le rôle de spécialiste RH de « Bonheur des Achats SA ». Vous devez donc répondre à toutes les questions de ce point de vue et en lien avec le cas.
- Les exigences relatives aux réponses/solutions sont à chaque fois décrites et doivent être respectées.
- Une phrase complète doit contenir les éléments suivants : sujet, verbe et complément, ainsi que le signe de ponctuation correspondant.
- Dans le cas de termes associés, tels que travail à domicile ou équilibre entre vie professionnelle et vie privée, ceux-ci ne comptent que comme un seul mot-clé.
- Les solutions et les solutions partielles sont évaluées à l'aide de CA (Correct Answer → réponse correcte). Les CA sont convertis en points selon la « grille d'évaluation des experts » à la fin de chaque tâche.
- Vous disposez de 210 minutes au total pour traiter l'étude de cas intégrée.
- Vous disposez de 50 minutes pour chaque partie individuelle.
- La situation de départ peut être utilisée jusqu'à la fin de l'examen.
- La situation de départ et les éventuelles annexes peuvent être utilisées pendant l'examen pour prendre des notes ou pour des marquages (surlignage du texte).
- Les solutions doivent être enregistrées dans le système « edoniq ».
- Toutes les feuilles de notes devront être remises à la fin de l'examen.
- L'utilisation de la forme masculine ou féminine n'a pas pour but d'établir une distinction entre les sexes, elle vise uniquement à faciliter la lecture.

Situation de départ

Situation de départ du cas : « Bonheur des achats SA »

Vous travaillez en tant que spécialiste RH pour la société Bonheur des Achats SA. L'entreprise emploie 520 personnes en contrat à durée indéterminée. Le siège social se trouve à Lucerne et deux autres sites sont localisés à Lugano et à Lausanne. Pendant la haute saison, de fin octobre à mi-février, l'entreprise emploie en outre 50 collaborateurs temporaires. Bonheur des Achats SA est un commerce en ligne qui dispose de ses propres centres logistiques. Elle vend des articles ménagers pratiques qui peuvent être offerts ou utilisés à titre personnel.

Bonheur des Achats SA a été fondée en 1990 à Lucerne par M. Martin Flückiger. Il avait 30 ans lors de la création de l'entreprise et il est toujours le seul propriétaire et directeur de la société. Au départ, l'entreprise était constituée d'une seule personne, puis elle n'a cessé de croître, permettant dès 2002 la création des deux autres sites. Les activités menées depuis 2020 ont rencontré un succès supérieur à la moyenne, le commerce en ligne connaissant depuis lors un essor ininterrompu. Cela se manifeste également au niveau de la croissance du personnel de l'entreprise. La concurrence est forte au niveau national et international. Les attentes des clients consistent en des délais de livraison rapides et des prestations de service de qualité.

Situation actuelle

Le site principal de Bonheur des Achats SA à Lucerne abrite les services centralisés des RH, des achats, des finances et de l'informatique. Les centres logistiques, les services de vente/marketing et le service après-vente sont représentés à la fois au siège de Lucerne et sur les sites de Lugano et de Lausanne.

Ces derniers emploient plusieurs frontaliers qui effectuent quotidiennement la navette depuis la France et l'Italie vers respectivement Lausanne et Lugano. En outre, plusieurs autres collaborateurs étrangers résidant en Suisse, originaires de l'UE mais aussi de pays tiers, ont été engagés au fil des années.

L'entreprise est très hiérarchisée et gérée de manière traditionnelle. Environ 20 % des employés sont des collaborateurs de longue date, de la même génération que le directeur général, M. Martin Flückiger. Le département RH emploie le directeur des ressources humaines, deux spécialistes RH et deux collaborateurs spécialisés RH. L'ensemble du personnel de tous les départements est employé à temps plein. Le service logistique emploie entre 10 et 50 personnes payées à l'heure, en fonction de la charge de travail. Les emplois à l'heure impliquent également un contrôle trimestriel de l'assujettissement à la LPP.

Les collaborateurs de Bonheur des Achats SA forment une bonne équipe et se retrouvent souvent ensemble pendant les pauses ou après le travail. Malheureusement, diverses rumeurs circulent et suscitent des craintes et des inquiétudes parmi les collaborateurs. L'une de ces rumeurs concerne la sous-traitance de la logistique à un partenaire externe.

Bonheur des Achats SA n'échappe pas à l'évolution technologique. Pour rester en phase avec les entreprises concurrentes, M. Martin Flückiger investit ses bénéfices dans de nouvelles machines d'emballage et des logiciels d'assistance informatique pour tous les départements. Tous les employés ne sont pas égaux face à la technologie des nouvelles machines et à la numérisation. C'est particulièrement difficile pour les employés de longue date et les plus âgés. M. Flückiger est très attaché aux relations sociales avec ses collaborateurs. Il s'efforce d'assurer le transfert des connaissances entre les générations.

L'entreprise est en pleine évolution pour gagner en modernité. Trouver de jeunes talents dans les domaines de la vente/du marketing et de la logistique et conserver les personnes clés dans tous les départements est un grand défi pour Bonheur des Achats SA. Ce sujet est très important pour le directeur des ressources humaines et il s'efforce de trouver de nouvelles solutions, par exemple en introduisant de nouveaux modèles de travail et d'horaires qui n'étaient pas appliqués auparavant. Il souhaite également mettre en place une gestion des talents orientée vers l'avenir dans le domaine du recrutement. Dans le même temps, tous les règlements doivent être révisés, car il manque des évolutions importantes comme le congé paternité ou le congé pour la prise en charge de proches.

En raison des différences de charge de travail, parfois très élevées, certains collaborateurs souffrent de surmenage. Grâce à la gestion de la santé en entreprise, gérée avec soin, vous pouvez bien encadrer les collaborateurs et vous identifiez à temps les situations critiques.

Votre domaine d'activité en tant que spécialiste RH

- Assurances sociales
- Gestion de la santé en entreprise
- Développement du personnel
- Encadrement des collaborateurs
- Recrutement de personnel
- Soutien du directeur des ressources humaines

Défis

- Des collaborateurs issus de différents pays
- Emploi de collaborateurs payés à l'heure
- Surcharge de travail due aux fortes variations saisonnières
- Fidélisation des collaborateurs
- Gestion des talents
- Congé paternité / pour la prise en charge de proches
- Craintes/inquiétudes des collaborateurs en raison de rumeurs
- Renouvellement du processus de recrutement
- Gestion des relations sociales, y compris avec les collaborateurs plus âgés qui sont moins à l'aise avec les changements technologiques
- Numérisation
- Transfert de connaissances

Le document complémentaire suivant est également à disposition

- Organigramme de l'entreprise Bonheur des Achats SA

Organigramme «Bonheur des Achats SA»

