



Federation for **ED**ucation in **E**urope  
Fédération Européenne Des Ecoles

**FEDERATION EUROPEENNE DES ECOLES**  
**FEDERATION FOR EDUCATION IN EUROPE**

OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe  
INGO enjoying participatory status with the Council of Europe

## **UE D - TECHNIQUES PROFESSIONNELLES**

*Bachelor européen assistant de gestion ressources humaines*

*UC D31*

L'utilisation de la calculatrice est autorisée

Type d'épreuve : Rédaction (Etude de cas)

Durée : 6 heures

Session : Juin 2018

**BAREME DE NOTATION**

---

Dossier 1 - Droit du travail	35 points
Dossier 2 - Recrutement	45 points
Dossier 3 - Gestion administrative et paie	30 points
Présentation et orthographe	10 points
<b>Total</b>	<b>120 points</b>

**LISTE DES ANNEXES**

---

- Annexe 1* Fiche de poste : vendeur confirmé H/F ..... *Page 6*
- Annexe 2* CV pour candidature au poste de vendeur H/F chez Luxory ..... *Pages 7-9*

## Luxory

Luxory est une enseigne spécialisée dans la commercialisation de prêt-à-porter. L'histoire commence en 1900. Monsieur Thierry Andor, né en 1885 à Kovno en Russie deviendra, par la suite, Sir Luxory. A 16 ans, il fuit la pauvreté et arrive à Londres, riche de quelques livres sterling et d'une petite expérience de tailleur. Il est employé dans une boutique de Chesterfield, dans le nord de l'Angleterre. Mais très vite, il constate les inégalités inhérentes à son métier : « soit nous avons les moyens de se faire faire des vêtements, soit nous nous habillons chez les fripiers ». Il rêve alors d'« habiller tous les anglais ». Et, peu d'années après son arrivée, en 1904, il crée la première boutique Luxory à Chesterfield.

Vingt ans plus tard, en 1924, l'enseigne Luxory possède la plus grande usine d'Europe de fabrication de vêtements. Il est alors question d'une usine dotée de deux départements originaux : « le département du savoir-faire » - tourné vers la formation et la satisfaction client - et « le département du bien-être » dont le rôle est de veiller au bien-être des salariés.

Sir Luxory est convaincu que des salariés heureux sont des salariés performants. Le plaisir partagé est un des fondements de sa philosophie. Il met en place des horaires aménagés et créera par la suite une cantine capable de fournir 7.000 repas chauds en 1 heure, 7.000 tasses de thé à 17 heures, des salles de repos, un billard, une bibliothèque ainsi que des consultations médicales ouvertes à tous les employés et leur famille.

Par la suite, Monsieur Luxory est anobli par la Reine d'Angleterre pour « maintien de l'outil industriel en temps de guerre ». A cette époque, il emploie environ directement et indirectement 20.000 personnes. Il réalise enfin son rêve en possédant 500 magasins et devient n°1 de l'habillement masculin en Angleterre. Il part alors faire le tour du monde en quête d'inspiration. Il en reviendra avec l'envie d'étendre son activité à la mode femme ; projet qui a pris forme à la fin de la première guerre mondiale.

Ce n'est qu'en 1946 que la première implantation en France s'est faite, avec initialement 7 magasins. Huit années plus tard, Sir Luxory décède à l'âge de 61 ans laissant 624 magasins et de nouvelles idées. La filiale française, portant à présent le nom Luxory Clothes (41 magasins - 23M€ de CA), est reprise par le Groupe corse d'hypermarchés ELANOLA. Puis en 1991, le groupe ELANOLA cède sa filiale Luxory Clothes (65 magasins, 84M€ de CA) à la holding « Textiluxe ».

Actuellement, Luxory Clothes poursuit son développement en s'appuyant sur ses fondamentaux : savoir-faire et esprit mode. Pour créer des collections dans l'air du temps, l'entreprise a toujours la même exigence de rapport qualité/style/prix.

Alicia Vende, directrice du magasin Luxory Clothes en région parisienne, gère une équipe de 6 vendeurs. Elle est en CDI depuis 2 ans. Ses employés sont répartis comme suit : 1 vendeur en contrat d'apprentissage, 1 vendeur à temps partiel, 3 vendeurs (H/F) et pour finir 1 responsable adjoint.

Les salariés ont des anciennetés différentes. Evelyne, est la plus ancienne. Elle a intégré la structure, il y a plus de 25 ans. Claire, quant à elle, est apprentie depuis 1 an, c'est la dernière à avoir intégré l'équipe.

Fréquemment, Alicia est confrontée à de forts conflits entre les différents salariés. En effet, les profils sont très variés et une cohésion d'équipe manque. Elle a entendu dire par une de ses vendeuses, qu'Evelyne, la doyenne de l'équipe ne se sent plus à sa place depuis quelques temps. En effet, l'enseigne a fortement évolué depuis son intégration, que cela soit au niveau de l'équipe, de l'organisation ou alors de la gamme des produits. Elle a également entendu dire que sa salarié Evelyne était sujet de harcèlement moral par Claire l'apprentie, ce qui nuit fortement à la productivité des collaborateurs.

Vous travaillez au siège social de l'enseigne Luxory Clothes. Vous êtes embauché au poste d'assistant RH et avez à votre charge 5 magasins situés en région parisienne, dont celui d'Alicia Vende. Vous travaillerez en collaboration avec les directeurs/trices des magasins.

### Question 1

**Suite aux rumeurs dans le magasin concernant le harcèlement moral d'Evelyne, définissez et expliquez la notion de harcèlement moral et sexuel ainsi que les sanctions pénales possibles.**

### Question 2

Alicia vous contacte au sujet du harcèlement. N'ayant jamais eu à faire face à ce genre de problème auparavant, elle ne sait pas comment s'y prendre.

**Elle vous demande quelles sont les meilleures démarches à réaliser afin de régler cette affaire.**

### Question 3

Après avoir résolu ce litige, elle souhaite se pencher davantage sur le sujet épineux de la santé et la sécurité de ses salariés. Elle connaît peu ses obligations en la matière et doute fortement que les autres directeurs y connaissent grand-chose.

**C'est pourquoi vous réalisez un mail explicatif en matière de santé/sécurité au travail afin de pouvoir le communiquer aux directeurs de magasin (obligation employeur/salarié, visite d'information et de prévention, règlement intérieur, partenaires sociaux ...).**

### Annexes 1 & 2

Les fêtes de fin d'année arrivent. Plusieurs promotions et opérations commerciales vont être mises en place. Comme chaque fin d'année, l'effectif du personnel opérationnel ne sera pas suffisant. En effet, les flux de clients vont doubler et le magasin sera ouvert exceptionnellement les dimanches jusqu'à la fin du mois de décembre. Alicia envisage donc de recruter 2 nouveaux profils. Elle souhaite recruter deux profils juniors en CDD à temps plein dès que possible.

### Question 1

**Redigez l'annonce de recrutement pour ces profils à recruter.**

### Question 2

**La directrice du magasin vous demande quels sont les motifs de recours possibles du CDD ainsi que les mentions obligatoires afin d'éviter toute requalification du contrat de travail. Elle vous demande, également, de lui rappeler tous les motifs de rupture anticipés d'un contrat CDD.**

### Question 3

Après avoir pris connaissance des informations concernant le CDD, Alicia a posté l'annonce de recrutement. Elle reçoit plusieurs CV et souhaite les traiter, en toute objectivité.

**Elle vous demande de lui faire parvenir une grille d'analyse de CV avec des critères pertinents.**

### Question 4

**A partir de votre grille d'analyse de CV, étudiez les différents CV présents en annexe et retenez le candidat qui vous semble le mieux correspondre au profil recherché. Argumentez votre choix.**

### Question 5

Vous convoquez le candidat retenu pour un entretien d'embauche. Son CV vous a intrigué. Pourtant, plusieurs détails vous semblent encore flous. En effet, vous aimeriez connaître davantage ce candidat.

**Préparez une trame de questions vous permettant d'éclaircir les zones d'ombres du CV.**

⇒ Dossier 3 - Gestion administrative et paie

### Annexe 1

#### Question 1

Alicia, la directrice de magasin, a réussi ses recrutements avec succès. Voilà l'équipe qui s'agrandit !

**Afin de finaliser l'aspect administratif du recrutement, indiquez les démarches à respecter.**

Les offres commerciales et les promotions ont eu un succès fou. D'ailleurs, le magasin a dû réorganiser les emplois du temps et a dû augmenter le volume d'heure de travail des employés CDI.

#### Question 2

**A partir de l'annexe 1, calculez le salaire brut du mois en cours pour Jean.**

**Voici les variables à prendre en compte :**

- prime d'objectifs : 300 euros bruts,
- 10 heures supplémentaires majorées à 25 %,
- 4 heures supplémentaires majorées à 50 %.

#### Question 3

**Expliquez les règles et les méthodes de calcul des congés payés.**

## Fiche de poste : vendeur confirmé H/F

ENTREPRISE LUXORY CLOTHES - CREE LE 30/05/2017 – FICHE N°XXXX – VENDEUR CONFIRMÉ H/F

**VENDEUR CONFIRMÉ H/F en magasin**

**Grade 1A/1B**

### Liens hiérarchiques :

- N + 2 : Directeur de magasin
- N + 1 : Responsable adjoint magasin

### Liens fonctionnels :

- Assistant(e) des ressources humaines
- Salariés en magasin

**Mission du poste :** Développer le chiffre d'affaires sur le point de vente

### Activités :

- Prendre en charge le développement des ventes des différents articles
- Rédiger un rapport d'activité hebdomadaire
- Participer aux réunions d'équipe
- Fidéliser le portefeuille client
- Coordonner efficacement les offres commerciales
- Tenir le point de vente en bon état

### Formations & expériences :

- Formation technique type IUT ou BTS (BAC +2) et/ou expérience à un poste équivalent
- Anglais opérationnel

### Contraintes du poste :

- Horaires de fermeture jusqu'à 22h

**Rémunération :** 23 K € / an sur 13 mois + diverses primes possibles

## CV pour candidature au poste de vendeur H/F chez Luxory

CV 1 : Alice CASANOVA

**Alice CASANOVA**

23 ans

16 av. Charles de Gaulle

94500 Champigny sur Marne

☎ 06 01 02 03 04

✉ alicecasanova@email.com

**FORMATIONS**

2015

**BTS ASSISTANT  
MANAGER***Lycée Saint Exupéry  
Créteil (94)*

2013

**BAC STG MERCATIQUE***Candidat libre  
Champigny sur Marne (94)***COMPÉTENCES**

- Pack Office
- Modalité d'accueil
- Méthode de classement et d'archivage
- Techniques de gestion administrative
- Technique de secrétariat
- Assurer la transmission des informations en interne et en externe (*décision, note etc.*)
- Préparer et organiser des réunions
- Connaissances et respect du secret professionnel
- Compétences commerciales

**LANGUE**Anglais : *intermédiaire***CONSEILLERE DE VENTE****EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES****CONSEILLERE DE VENTE, 2017**

CHAUSSURES A TOI, PARIS (75)

- Conseils auprès des clients
- Vente de produits
- Entretien du point de vente
- Concevoir et rédiger des courriers, rapports, notes etc.
- Participation aux recrutements du personnel
- Traitement de CV

**COMMERCIALE, 2016**

GROUPE TEC, PARIS (75)

- Gestion et promotion commerciale des produits
- Vente des produits
- Prise de rendez-vous
- Concevoir et rédiger des courriers, rapports, notes etc.
- Démonstration des produits auprès des clients

**SECRETAIRE COMMERCIAL, 2015**

FGP IMMOBILIER, VINCENNES (94)

- Prospections de biens immobiliers et de terrains
- Estimation de biens immobiliers et de terrains
- Prise de mandat
- Visite d'appartement et de maison
- Définir les besoins du client
- Relance téléphonique client

**ASSISTANTE ADMINISTRATIVE, 2014**

FGP IMMOBILIER, VINCENNES (94)

- Accueil des visiteurs
- Gestion du standard téléphonique
- Gestion du courrier
- Prise de rendez-vous
- Gestion des agendas personnels et partagés

# Thierry ORLANDO

De nature minutieux et persévérant, je souhaiterais mettre à votre disposition mon dynamisme.

1 rue de la Bustière  
45000 Orléans

Tél : 06 99 98 97 96

Mail :  
T.orlando@email.com

Né le 01/06/1954







Nationalité Française

Permis B  
Véhicule personnel

## Expériences professionnelles

- Depuis 2012** **MTC. ARSCENIQUE : vendeur de composants électroniques** (Paris 77)
- 2012** **ROYAL SERVICE : chauffeur - livreur** (Noisy-le-Grand 93)
- 2010** **SPEC : aide-serrurier** (Neuilly-sur-marne 93)
- 2007** **TOP CHRONO : coursier** (Paris 75)
- 2004** **MAISON D'ACCUEIL SPECIALISEE : peintre en bâtiment** (Ormesson 94)
- 2002** **TATI : fabricant d'articles de souvenir** (Neuilly-sur-marne 93)
- 2002** **AVENIR INTERIM : câbleur électronique** (Champigny 94)
- 2001** **MARCHES : artisan commerçant** (Ile de France)
- 2000** **MOTO CHIFFRE : tourneur P2/ fraiseur** (Paris 75)

## Formations

- 2012**  **Formation en vente – BTS Management des unités commerciales**  
 (Vitry 94)
- 2003**  **Formation de perfectionnement en électronique**  A.F.P.A  
(Le Plessis Robinson 92)
- 2000**  **Formation montage/câblage en électronique**  A.F.P.A  
(Le Plessis Robinson 92)

**Anglais** : parlé / lu / écrit      **Espagnol** : courant      **Portugais** : courant

**Informatique** : Pack office

## Centres d'intérêt

**Football**

**Musique** : pratique de la guitare, du piano et du chant



## Laly HELLIN

*Je suis ouverte à toute proposition. Toute opportunité permettra de développer mes compétences dans le domaine de la vente*

24 rue de l'arbre  
75003 Paris

@ : [Laly.hellin@email.com](mailto:Laly.hellin@email.com)

☎ : 06 22 23 24 25 26

Permis B, véhicule personnel

viadeo

LinkedIn

### Compétences linguistiques

Anglais : Niveau scolaire

Espagnol : Niveau scolaire

Dynamique, sens de l'écoute et excellent contact clientèle

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 2018**      **Vendeuse chez Habit en soie - Paris 18<sup>ème</sup>**  
5 mois
- Vente de vêtements à matières nobles
  - Conseil personnalisé sur les différents articles
  - Mise en place des vitrines
  - Gestion des caisses et du coffre fort
  - Chargée de remise des espèces en banque
  - Prise des retouches des vêtements
- 2016/2017**    **Vendeuse chez Burton of London – Torcy 77**
- Vente assistée et conseil
  - Mise en place des vitrines
  - Effectuation du merchandising
- 2016**      **Stage de découverte en vente chez Arche et Aime pendant 6 semaines – La Défense 92**

## FORMATIONS

- 2016**      **BTS Management et gestion des unités commerciales**  
Lycée Guillaume Budé (*Limeil-Brévannes*)
- 2014**      **Baccalauréat scientifique option chimie**  
Lycée Guillaume Budé (*Limeil-Brévannes*)

## CENTRES D'INTERET

Gymnastique sportive en club  
Poney en club  
Danse et voyage