**Sujet de CEJM élaboré le 9/12/2019** par le groupe de travail :
 V. BAULANT, F. JAOUEN, I. MACQ, V. NADAUD, M-L VERGER

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

**GESTION DE LA PME**

**SUPPORT À L’ACTION MANAGÉRIALE**

 **NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**SESSION 2020**

**E3 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET
MANAGÉRIALE**

-----------------------

**Durée : 4 heures**

**------------------**

 **AUCUN MATÉRIEL N’EST AUTORISÉ**

**Les candidats traiteront les différentes questions sur des copies modèle EN**

**Le sujet est composé de 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9**

**Il est prévu pour être traité en quatre heures**

**Dès que le sujet vous est remis assurez-vous qu’il est complet**

**ProMétaux**

**Contexte**

Basé à Limoges, acteur incontournable dans l'aéronautique et le sport, ProMétaux spécialiste depuis 1980 du traitement des métaux affiche une forme optimale. La société ProMétaux aura 40 ans en 2020. Un anniversaire qu'elle devrait fêter en toute sérénité : maillon essentiel dans la chaîne de production industrielle, cette entreprise ne connaît pas la crise. Apporter, au moyen de procédés chimiques ou électrochimiques, une valeur ajoutée en améliorant la durée de vie des pièces métalliques de toutes tailles et pour tous les usages, que lui confient ses clients, telle est l’activité quotidienne de ProMétaux. Un rôle de sous-traitant essentiel qui fait que la société limougeaude n'a quasiment pas à démarcher de clients : « Ils viennent à nous naturellement, car ils savent que nous savons faire », précise Raphaël D., PDG depuis 2006. ProMétaux compte en effet 350 clients tous les ans.

En plein développement, le plan de financement de la société a permis de quasiment doubler les effectifs et le chiffre d'affaires depuis 2014. Dotée de 5.000 m² de bâtiments (contre 500 m2 il y a 40 ans), la société compte 9 lignes de production. 5,8 M d’euros, **c**’est le chiffre d’affaires estimé pour 2019. Le CA est en progression constante depuis plusieurs années ; il s’élevait à 4 M € en 2015. A noter que ProMétaux ne travaille pas du tout à l'export (du moins de façon directe) : secteur d'activité oblige, la société travaille en « circuit court » et ses clients se retrouvent en grande majorité dans le grand Ouest et en Rhône-Alpes. Sur les 80 salariés, la grande majorité est en CDI et 40 % sont des femmes. « L’évolution des postes de travail a supprimé la plupart des contraintes physiques et aujourd’hui sur les 9 lignes de production 3 sont entièrement automatisées », se satisfait Raphaël D. Polyvalence et promotion en interne sont la règle chez ProMétaux, où la moyenne d'âge tourne autour de 30 ans.

Historiquement, ProMétaux a toujours cherché à se diversifier en ciblant des marchés porteurs. L’entreprise s’est par exemple développée dans le domaine de l’électrique-électronique qui offre de nombreuses opportunités. Depuis quelques années l’entreprise s’est aussi engagée plus fortement dans l’aéronautique, un secteur où la demande explose.  En 2019, plus de 50 % de l'activité concerne l'aéronautique ; ce secteur qui ne représentait que 10 % en 2001, a littéralement décollé chez ProMétaux surtout grâce à l’effort d’investissement entrepris depuis 2013-2014 notamment pour le groupe Safran. « Au sein de notre structure un atelier est tout spécialement dédié à l’aéronautique ; nous y réalisons des traitements sur des composants permettant la filtration de fluides et de gaz pour l’aéronautique et plus précisément pour la société Sofrance du groupe Safran situé à Nexon » précise Raphaël D.  Les secteurs historiques que sont l'automobile et les poids lourds représentent quant à eux 20 % de l’activité ; Fini M étaux traite ainsi beaucoup de pièces pour l’automobile, pour des clients locaux comme Valéo à Limoges ou Mécatraction qui fait partie du groupe Sicame implanté à Pompadour. Mais le sport occupe une part de plus en plus importante de l'activité de ProMétaux, qui traite ainsi en moyenne journalière quelques 1.000 guidons de cycles et de motos ainsi que des fixations pour l'escalade. Dans le domaine sportif, les perspectives de développement ne manquent pas et la croissance est réelle : entre 15 et 20 % de l'activité actuellement. ProMétaux travaille notamment pour Mavic, le leader européen de l’industrie du cycle qui lui confie ses jantes. Cette diversité des secteurs s’explique par le fait que les 3/4 des pièces traitées par l’entreprise limougeaude sont en aluminium « un métal léger qui se prête à beaucoup d'applications », explique Raphaël D. Les autres métaux traités ProMétaux sont l'acier, l'inox et les cuivreux (cuivre, bronze, laiton).

Reste que le recrutement demeure compliqué, même pour des postes non qualifiés. L'image de l'industrie n'y est pas étrangère, tout comme la contrainte de travailler en 3-8 et au contact de produits à haute teneur chimique. ProMétaux aurait ainsi besoin de recruter plusieurs personnes. L'enjeu n'est pas mince : « On ne peut actuellement pas honorer toutes les sollicitations » déplore Raphaël D. Vecteur d'emplois, la société cherche à recruter une dizaine de personnes afin de renforcer ses équipes de production.

*Les auteurs*

**Mission 1 (Annexes 1, 2 ...)**

**Q1 –** Repérez et caractérisez les finalités de l’entreprise ProMétaux.

**Q2** – Identifiez en les classant les parties prenantes de ProMétaux et précisez leurs
 attentes respectives

**Q3** – Expliquez la relation économique entre ProMétaux et ATS.

 **Mission 2 (Annexes 3 à 9)**

**Q1-** Analysez l’évolution du cours mondial de l’aluminium de 2012 à 2018 et expliquez
 les déterminants du prix sur ce marché.

**Q2 -** Sur quel fondement l’employeur peut-il surveiller l’activité des salariés ?

**Q3** - Selon vous le salarié peut-il contester son licenciement ? Justifiez votre réponse.

 **Mission 3 (Annexes 1 à 9 )**

**Q1 –** Réalisez le diagnostic interne de l’entreprise ProMétaux.

**Q2 –** Exposez les raisons et conséquences éco de la pénurie de main d’œuvre pour une entreprise telle que ProMétaux.

**Q3 –** Proposez des solutions managériales pour faire face à cette pénurie.

**En vous appuyant sur vos connaissances, le contexte et le dossier documentaire, il vous est demandé de répondre aux questions relatives aux trois missions du sujet. Vous êtes invité(e) à mobiliser les concepts et les apports théoriques dès lors qu’ils sont pertinents et que le lien avec la mission est argumenté.**

**Dossier documentaire**

**Annexe 1 - Des certifications gages de qualité**

Certifiée ISO 9001 et EN 9100 (norme européenne d'assurance qualité pour le marché aéronautique), ProMétaux obtient régulièrement depuis plus 30 ans de nombreuses certifications, preuves de son savoir-faire et de la qualité de ses prestations : en 1991 elle est la huitième entreprise de sous-traitance en traitements de surface et la première dans le domaine des multitraitements à obtenir la certification ISO 9002 décernée par l’AFAQ (Agence Française de l’Assurance et de la Qualité) ; en 2015, elle obtient les certifications Nadcap pour 3 procédés : anodisation sulfurique (OAS), conversion sur aluminium et passivation des inox.

 *Les auteurs (à partir des données de ProMétaux)*

**Annexe 2 - Des partenariats propices au développement de l’activité**

Jouissant d’une excellente notoriété, ProMétaux a formé, avec les sociétés LRD Traitement de Surface et SOREVI, un groupement d’intérêt économique (GIE) baptisé TEGMA pour coordonner l’action commerciale des trois sociétés et proposer une plus grande variété de traitements de surface par voies humide, sèche et par déposition sous vide. Dans les années 2000 l’entreprise limougeaude s’est rapprochée d’une entreprise charentaise, ATS (Angoulême Traitement de Surface), spécialisée dans le zingage et le nickelage électrolytique en moyenne et grande série grâce à deux chaînes de traitement entièrement automatisées. Cet investissement et cette association permettent aux deux entreprises d’être complémentaires et plus performantes dans les traitements les plus répandus comme l’anodisation, le zingage ou le nickelage, que ce soit pour la grande ou la petite série.

 *Les auteurs (d’après les données de ProMétaux)*

**Annexe 3 - ProMétaux en manque de main d'œuvre**

Page emploi en Limousin : on y croit dur comme fer !

**ProMétaux** Recrute

**ProMétaux** est une entreprise de traitement de surface des métaux installée à**Limoges**. En 2017 elle déclarait un chiffre d'affaire de **4,6 millions d'euros**, il a progressé de 10% en 1 an. Elle travaille notamment pour les sous-traitants d'Airbus industrie.
L'entreprise se porte bien, elle est même en pleine croissance. Ici ce n'est pas le travail qui manque mais la main d'œuvre !
L'entreprise a pour politique de former ses salariés et de les faire progresser en interne. Elle ne demande pas de qualification particulière.
**Salaire 1550 euros brut**. Ensuite il y a les **primes** de panier, et primes de nuits, car l'usine peut tourner en 3/8.

[*https://france3-regions.francetvinfo.fr/nouvelle-aquitaine/page-emploi-limousin-on-y-croit-dur-fer-401673.html*](https://france3-regions.francetvinfo.fr/nouvelle-aquitaine/page-emploi-limousin-on-y-croit-dur-fer-401673.html)

*16/01/2018*

**Annexe 4 – Le marché de l’aluminium**

Il faut environ quatre tonnes de bauxite pour obtenir deux tonnes d’alumine qui permettront ensuite la production d’une tonne d’aluminium (du métal). Il est intéressant de noter que la production de bauxite et celle d’aluminium se font généralement séparément. Ceci tient du fait que l’obtention d’aluminium requiert beaucoup d’électricité. A titre de comparaison, si l’Australie produit un peu plus de 30 % de la bauxite au niveau mondial, sa production en aluminium est seulement de l’ordre de 5 %. Ainsi, on devrait assister à une augmentation de la production d’aluminium métal dans les pays où l’électricité est peu onéreuse, notamment dans le Golfe.

Aujourd’hui, environ 75 % des réserves de bauxite découvertes et pouvant être exploitées sont principalement concentrées dans 5 pays, en l’occurrence le Brésil, l’Australie, le Vietnam, la Guinée et la Jamaïque. Quoi qu’il en soit, la Chine reste en tête de liste des plus gros producteurs, assurant plus de 40 % de la production mondiale.

Aujourd’hui, l’aluminium est le plus utilisé de tous les métaux non-ferreux. Ses domaines d’exploitation sont nombreux, aéronautique, électrique, mais surtout le bâtiment et l’automobile, ces deux secteurs étant fortement impactés par la conjoncture économique. Cette influence de l’économie sur le cours de l’aluminium a été constatée en 2009. A cause de la crise, la consommation a diminué d’environ 5 % à l’échelle mondiale. Cette baisse aurait pu être plus important, mais la Chine avait alors enregistré une importe hausse de sa demande. Justement, en matière de consommation d’aluminium, la Chine se trouve de nouveau dans le peloton de tête : en plus d’être le plus important producteur, c’est également ce pays qui en consomme le plus (30 %). En deuxième place, on retrouve les Etats-Unis avec une demande de 15 %. L’aluminium fait partie des métaux qui sont cotés au LME ([London Metal Exchange](https://www.lme.com/)), la cotation se faisant en USD par tonne.

Après la crise économique qui a sévi en 2008, le cours de l’aluminium a connu une forte baisse, passant sous la barre des 1 300 dollars par tonne au mois de mars 2009. Néanmoins, le cours a connu une hausse pour doubler en deux ans, dépassant les 2 700 dollars vers mi 2011. Mais le prix de ce métal a de nouveau diminué, à cause de la forte appréhension d’un ralentissement économique. Puis, il a de nouveau une hausse au début de l’année 2014. Mais d’autres diminutions sont ensuite à craindre. Au mois de mars 2016, il faut notamment s’attendre à une diminution du cours de l’aluminium, comme c’est le cas aussi pour le cuivre et le fer.

[*https://www.aluminium.fr*](https://www.aluminium.fr)

**Annexe 5 – Évolution du cours de l’aluminium**

**Prix moyen de l'aluminium de 2012 à 2018**



[*https://fr.statista.com*](https://fr.statista.com)

**Annexe 6 – Le système de vidéosurveillance de ProMétaux fait polémique**

Les entrepôts de ProMétaux sont des zones de stockage à forte valeur ajoutée où seuls les salariés ont accès ; les risques d’intrusion et de vol étant importants, le comité de direction de ProMétaux a mis en place un système de vidéosurveillance. Conformément à la législation, le CSE a été consulté et informé par écrit de l’installation et le DPO a participé au projet. En visionnant les vidéos le responsable de la sécurité constate qu’un salarié nouvellement embauché vole des métaux et tout particulièrement du cuivre.

La direction a décidé de licencier pour faute le salarié ; ce dernier conteste la validité juridique du système de vidéosurveillance au motif qu’il n’aurait reçu aucune information quant à l’existence d’un tel système.

*Les auteurs*

**Annexe 7 – Contrôle et surveillance des salariés : Que dit la loi ?**

 **Article 9 du Code civil -** Chacun a droit au respect de sa vie privée.

 **Article L. 1121-1 du Code du travail –** Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché.

 **Article L. 1222-4 du Code du travail –** Aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance.

 **Article L. 2312-38 du Code du travail –** Le comité social et économique est informé, préalablement à leur utilisation, sur les méthodes ou techniques d'aide au recrutement des candidats à un emploi ainsi que sur toute modification de celles-ci. Il est aussi informé, préalablement à leur introduction dans l'entreprise, sur les traitements automatisés de gestion du personnel et sur toute modification de ceux-ci. Le comité est informé et consulté, préalablement à la décision de mise en œuvre dans l'entreprise, sur les moyens ou les techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés.

*Actualité juridique*

*Le comité social et économique (CSE) remplace les représentants élus du personnel dans l’entreprise. Il fusionne l’ensemble des instances représentatives du personnel, délégués du personnel (DP), comité d’entreprise (CE) et comité d’hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Instauré par les ordonnances Macron du 22 septembre 2017, le CSE devra être mis en place dans toutes les entreprises d’au moins 11 salariés le 1er janvier 2020 au plus tard.*

 **Article 226-18 du Code pénal –** Le fait de collecter des données à caractère personnel par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

 **Article 226-20 du Code pénal –** Le fait de conserver des données à caractère personnel au-delà de la durée prévue par la loi ou le règlement, par la demande d'autorisation ou d'avis, ou par la déclaration préalable adressée à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende, sauf si cette conservation est effectuée à des fins historiques, statistiques ou scientifiques dans les conditions prévues par la loi.

Est puni des mêmes peines le fait, hors les cas prévus par la loi, de traiter à des fins autres qu'historiques, statistiques ou scientifiques des données à caractère personnel conservées au-delà de la durée mentionnée au premier alinéa.

*<https://www.legifrance.gouv.fr>*

**Annexe 8 - Extrait d’une décision de justice : Cour de cassation Chambre sociale, 10/01/2012**[…] Attendu cependant que si l’employeur a le droit de contrôler et de surveiller l’activité de ses salariés pendant le temps de travail, il ne peut être autorisé à utiliser comme moyen de preuve les enregistrements d’un système de vidéosurveillance […] permettant le contrôle de leur activité dont les intéressés n’ont pas été préalablement informés de l’existence. […]

[*https://www.legifrance.gouv.fr*](https://www.legifrance.gouv.fr/)

# **Annexe 9 - La vidéosurveillance-vidéoprotection au travail**

Les caméras de surveillance sont aujourd’hui largement utilisées sur les lieux de travail. Si ces outils sont légitimes pour assurer la sécurité des biens et des personnes, ils ne peuvent pas conduire à placer les employés sous surveillance constante et permanente. Quelles règles les employeurs doivent-ils respecter ? Quels sont les droits des employés ?

Un employeur ne peut pas installer des caméras dans ses locaux sans définir un objectif, qui doit être légal et légitime. Par exemple, des caméras peuvent être installées sur un lieu de travail à des fins de sécurité des biens et des personnes, à titre dissuasif ou pour identifier les auteurs de vols, de dégradations ou d’agressions. **Les instances représentatives du personnel doivent être informées et consultées**avant toute décision d’installer des caméras.

Les personnes concernées (salariés et visiteurs) doivent être informées, au moyen de panneaux affichés en permanence, de façon visible, dans les lieux concernés, qui comportent a minima, outre le pictogramme d'une caméra indiquant que le lieu est placé sous vidéoprotection : les finalités du traitement installé ; la durée de conservation des images ; le nom ou la qualité et le numéro de téléphone du responsable/du délégué à la protection des données (DPO) ; l’existence de [droits « Informatique et Libertés »](https://www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes) ; le droit d’introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l’informatique et des libertés (CNIL), en précisant ses coordonnées.

Qui peut consulter les images ? Seules les personnes habilitées par l’employeur, dans le cadre de leurs fonctions, peuvent visionner les images enregistrées (par exemple : le responsable de la sécurité de l’organisme). Ces personnes doivent être particulièrement formées et sensibilisées aux règles de mise en œuvre d’un système de vidéosurveillance. L’accès aux images doit être sécurisé pour éviter que tout le monde ne puisse les visionner.

Pendant combien de temps conserver les images ? L’employeur doit définir la durée de conservation des images issues des caméras. Cette durée doit être en lien avec l’objectif poursuivi par les caméras. En principe, cette durée n'excède pas un mois. En règle générale, conserver les images quelques jours suffit, sauf circonstances exceptionnelles à effectuer les vérifications nécessaires en cas d’incident et permet d’enclencher d’éventuelles procédures disciplinaires ou pénales. Si de telles procédures sont engagées, les images sont alors extraites du dispositif (après consignation de cette opération dans un cahier spécifique) et conservées

pour la durée de la procédure. La durée maximale de conservation des images ne doit pas être fixée en fonction de la seule capacité technique de stockage de l’enregistreur.

Quelles formalités ? Les formalités à accomplir peuvent varier en fonction des lieux qui sont filmés.
- Lieu non ouvert au public: si les caméras filment un lieu non ouvert au public (lieux de stockage, réserves, zones dédiées au personnel comme le fournil d’une boulangerie), aucune formalité auprès de la CNIL n’est nécessaire. Si l’organisme qui a mis en place des caméras a désigné un délégué à la protection des données (DPO), ce dernier doit être associé à la mise en œuvre des caméras. Si le dispositif doit faire l’objet d’une analyse d’impact (AIPD), le DPO doit y être associé. L’employeur doit inscrire ce dispositif de vidéosurveillance dans [le registre des traitements de données](https://www.cnil.fr/fr/RGDP-le-registre-des-activites-de-traitement) qu’il doit tenir.

*-* Lieu ouvert au public*:* si les caméras filment un lieu ouvert au public (espaces d’entrée et de sortie du public, zones marchandes,  comptoirs, caisses), le dispositif doit être autorisé par le préfet du département […]

Quels recours ? Si un dispositif de vidéosurveillance ne respecte pas ces règles, vous pouvez saisir : le service des plaintes de la Commission nationale de l’informatique et des libertés (CNIL) ; les services de l’inspection du travail, notamment compétente pour le harcèle­ment moral au travail. […]

[*https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-videoprotection-au-travail*](https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-videoprotection-au-travail) *27 novembre 2019*