

**LE SUJET COMPORTE TROIS DOSSIERS :**

- 2 missions pour LOG NUMERIK**
- 2 réponses structurées pour NORA**
- 1 mission pour EASY INFO**

## **LOGNUMERIK**

**LOG-NUMERIK** est une entreprise située en région parisienne.

Depuis sa création en 2002 cette entreprise de services du numérique (ESN) est spécialiste des infrastructures informatiques. La direction et l'ensemble des salariés de l'entreprise partagent les mêmes valeurs : convivialité, rigueur et respect des partenaires internes mais aussi respect des clients et autres partenaires externes. Par ailleurs, la direction attache une importance toute particulière à construire un véritable partenariat avec les clients mais également avec les éditeurs, les constructeurs...choisis sur la base de critères très sélectifs.

L'entreprise a décidé d'adopter le référentiel de bonnes pratiques ITIL (*Information Technology Infrastructure Library ou bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information*).

Par ailleurs, elle est également engagée dans un processus de reconnaissance des compétences de ses salariés grâce au programme de certifications professionnelles (Cisco, IBM, Microsoft, Oracle...).

La société travaille en étroite collaboration avec une clientèle diversifiée, des TPE aux grandes entreprises, présentes sur des secteurs d'activité variés (banque, industrie...).

Elle lui apporte des conseils, son expertise en termes d'audit, ses services d'optimisation des infrastructures. Les clients apprécient de travailler avec une entreprise locale, spécialisée et de taille moyenne.

Enfin, afin de répondre à leurs besoins, elle leur propose, depuis deux ans, une gamme de services complets d'hébergement dans le *cloud*.

LOG-NUMERIK recrute et avant de candidater, vous vous renseignez sur l'entreprise et son marché (Mission 1). Vous avez postulé et votre candidature est retenue. Vous analysez alors le projet de contrat de travail que vous propose la société LOG-NUMERIK. Vous serez ensuite intégré dans le plan de certification (Mission 2).

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Le sens des responsabilités au quotidien

Annexe 2 : Données chiffrées de LOG-NUMERIK

Annexe 3 : Le marché français de l'infogérance

Annexe 4 : Le marché français des solutions et services de *cloud computing* (en millions d'euros) Annexe

5 : ITIL et la création de valeur

Annexe 6 : Le contrat de travail

Annexe 7 : Extrait de la convention collective SYNTEC

Annexe 8 : Extrait de l'avenant au contrat de travail de M. xxx - clause 13

Annexe 9 : La clause de dédit formation - Un outil à manier avec précaution

<b>MISSION 1 : ÉTUDE DE L'ORGANISATION (de la société LOG-NUMERIK) (12 points)</b> <b>Contexte et Annexes 1 à 5</b>
--

Dans le cadre du développement de ses activités, LOG-NUMERIK mène une politique de recrutement active et envisage à court terme l'embauche d'un technicien réseau.

Avant de postuler pour le poste de technicien réseau, et afin de préparer l'entretien d'embauche vous vous renseignez sur cette organisation et son marché.

1-1 Repérer le(s) métier(s) et les finalités de la société LOG-NUMERIK.

1-2 Montrer que les finalités de LOG-NUMERIK prennent en compte les attentes des salariés.

1-3 Caractériser le marché français de l'infogérance. Montrer qu'il permet d'assurer la pérennité de LOG-NUMERIK.

<b>MISSION 2 : L'INFORMATICIEN SALARIÉ (12 points)</b> <b>Annexes 6 à 9</b>
--

LOG-NUMERIK a retenu votre candidature et vous adresse le projet d'un contrat de travail que vous analysez avant de vous engager.

2-1 Identifier, dans le contrat de travail, les parties en présence et préciser leurs obligations.

2-2 Vérifier si les conditions d'application de la convention collective du SYNTEC à votre contrat de travail sont réunies. Justifier votre réponse.

2-3 Qualifier la clause (article 11) et justifier son intérêt pour l'employeur. Préciser les conséquences pour le salarié.

Vous êtes désormais salarié chez LOG-NUMERIK depuis 10 mois. L'entreprise vous propose d'obtenir une certification CISCO. Elle vous soumet un avenant à votre contrat de travail.

2-4 Justifier l'intérêt pour l'employeur d'insérer dans l'avenant la clause 13 et apprécier sa validité.

<b>MISSION 3 : RÉPONSES STRUCTURÉES –</b> <b>NORA</b>
--

**3.1.** Nora, dirigeante d'une entreprise de transport, se fait aider par Vincent qui effectue quelques tournées pour le compte de sa société. Ce dernier se fait rembourser les frais de carburant, et perçoit une somme forfaitaire pour chaque livraison effectuée dans le délai imparti. Aussi, Vincent doit passer à l'entrepôt deux fois par semaine, déposer les bons de livraison et récupérer la prochaine tournée.

**Vincent est-il salarié de l'entreprise de Nora ? Répondez en utilisant la méthode vue en cours 6 POINTS**

**3.2** NORA a pris une grande décision le jour où elle a décidé de faire construire sa maison. Après des années d'économies, elle s'est décidée et a engagé l'entreprise DELTA, dirigée par Madame Isis pour la construction de sa maison. Les premiers mois, tout se déroulait à merveille mais depuis quelques temps, alors que la maison était presque terminée, les travaux se sont interrompus.

Madame Isis doit admettre qu'en raison de deux accidents graves survenus à ses deux enfants, elle n'a pas été particulièrement attentive sur l'avancée de ses différents chantiers au cours du mois dernier.

Le concubin de NORA s'en moque et considère qu'il pourra finir les travaux avec ses amis. Il conseille à NORA de rompre purement et simplement le contrat, les travaux déjà effectués ayant déjà été payés. NORA suit ce conseil et écrit à l'entreprise DELTA pour lui signifier la fin de leur relation contractuelle.

**NORA pouvait-elle agir ainsi ? Si oui, pourquoi, sinon, que devait-elle faire ? Répondez en utilisant la méthode vue en cours. 5 POINTS**

<b>MISSION 4 : EASY INFO (5 POINTS)</b>
---

La société Easy Info développe des logiciels spécifiques pour des moyennes entreprises. Elle vous charge d'analyser certaines clauses incluses dans le contrat type qu'elle entend proposer à ses clients.

Monsieur Leconte, le directeur de la société, vous demande :

- de qualifier le contrat ainsi que les trois clauses rapportées ci-dessous.
- d'apprécier, pour chacune d'elle, la validité, l'intérêt et les limites.

Clauses extraites du contrat type proposé par Easy Info

1- Pénalités de retard

La livraison du programme dans les délais prévus est assortie de pénalités dont les principes ainsi que les modalités font l'objet de l'annexe XXX à laquelle il est expressément fait référence.

2- Réception du programme

Le logiciel réalisé par "Easy Info" sera considéré comme conforme après mise en place sur les systèmes du « donneur d'ordre » et contrôle de la validité à la suite d'un traitement effectué sur les jeux d'essais.

"Easy Info" communiquera les résultats des essais au « donneur d'ordre » qui devra s'assurer qu'ils sont conformes aux prestations demandées.

Si les jeux d'essais n'ont pas été remis dans les conditions prévues, ou si "le donneur d'ordre" n'a pas fait de réclamation écrite dans les dix jours qui suivent l'envoi des résultats, les programmes fournis seront considérés comme satisfaisants et acceptés en l'état par "le client".

La réception des résultats, sans réclamation ou contestation, vaudra recette définitive et la responsabilité ultérieure de "Easy Info" se trouvera dégagée en l'absence de réserves justifiées et formulées par "le client" ».

3- Responsabilité

La responsabilité de la société Easy ne pourra être en aucune façon engagée en cas de dysfonctionnement prolongé du système informatique ou de perte de données.

## Annexes LOGNUMERIK

### Annexe 1 : Le sens des responsabilités au quotidien

LOG-NUMERIK n'a pas attendu que les termes d'éthique et de développement durable fassent la une des magazines pour s'investir sur ces sujets. Cela se traduit d'abord par une **gestion volontariste des carrières** des hommes et des femmes qui constituent les forces vives de LOG-NUMERIK et par un investissement massif sur la formation. Concrètement, LOG-NUMERIK a consacré à la formation en moyenne 7% de la masse salariale, ce qui va très au-delà des minima légaux requis.

Cet investissement continu dans **la formation** assure à nos clients de disposer de compétences adaptées à leur besoin et à nos collaborateurs d'avoir des perspectives d'évolution de carrière adaptées et de nombreuses possibilités de diversification de leur métier.

Cette manière de gérer les forces vives de LOG-NUMERIK nous permet aussi de fidéliser nos collaborateurs puisque notre taux de turn-over se situe autour de 5%, soit de trois à quatre fois moins élevé que dans la moyenne des SSII. Ensuite, nous garantissons à nos collaborateurs **l'égalité des chances**. Nous respectons les droits individuels et la vie privée de chacun et nous nous engageons à préserver la confidentialité des informations en notre possession les concernant.

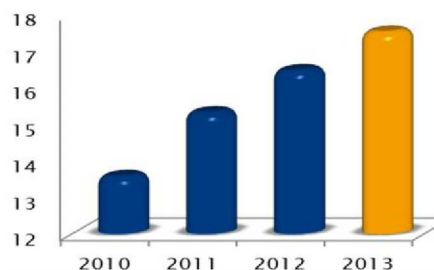
Nous condamnons toute forme **de discrimination**, que ce soit lors du recrutement ou au cours du parcours professionnel dans l'entreprise. Nous consultons les collaborateurs, de manière individuelle ou par l'intermédiaire des instances représentatives légitimes, sur tous les sujets qui les concernent. [...] Le développement durable c'est aussi la préservation de l'environnement. Cette composante est prise en compte par LOG-NUMERIK par une multitude de petits gestes qui au quotidien mettent la préoccupation écologique en avant : utilisation de papier recyclé, lampes basse consommation, renouvellement régulier des flottes de véhicules. [...]

*Source : Les auteurs*

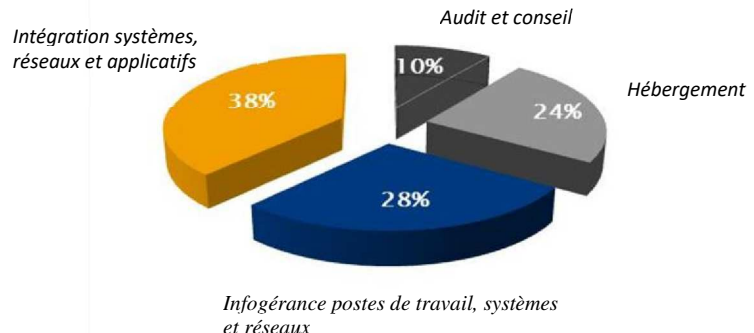
### Annexe 2 : Données chiffrées de LOG-NUMERIK

#### Évolution du chiffre d'affaires

(Millions d'euros)

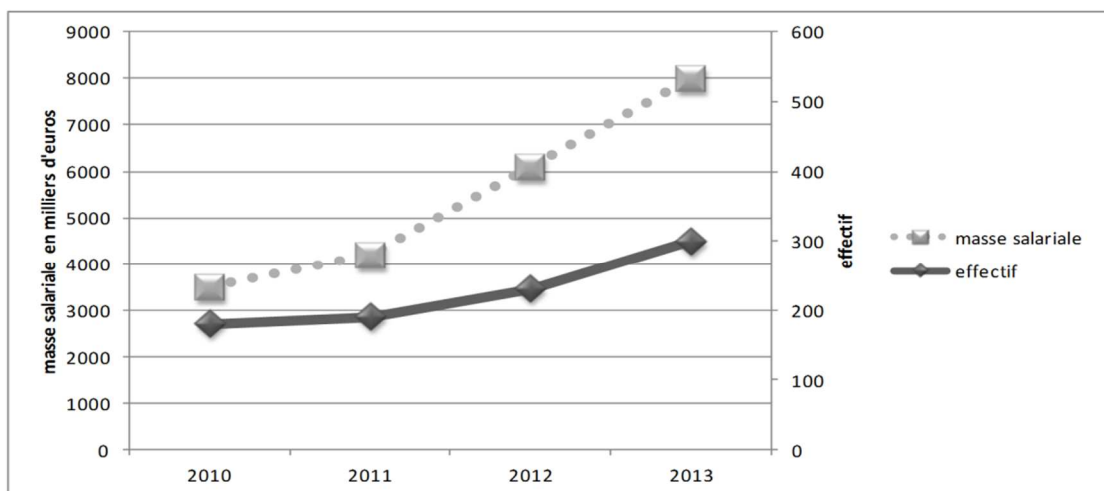


#### Répartition du chiffre d'affaires (2013)



Source : les auteurs

### Évolution de l'effectif et de la masse salariale



Source : les auteurs

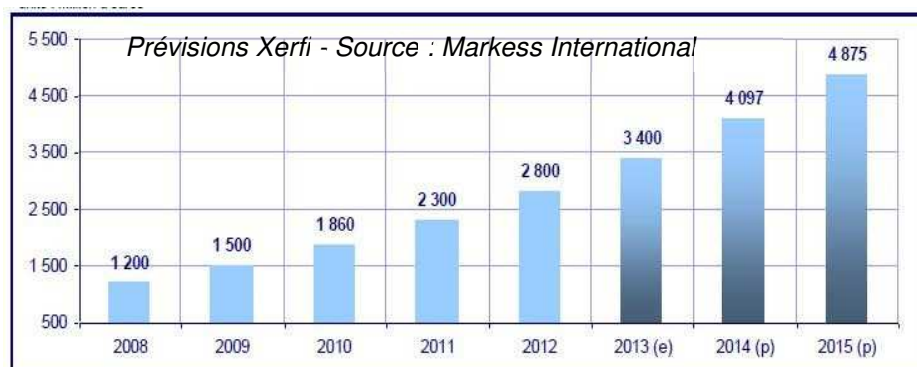
### Annexe 3 : Le marché français de l'infogérance

L'infogérance tire son épingle du jeu grâce aux services de *cloud computing* : un marché qui profite d'un besoin de rationalisation des dépenses des entreprises clientes. La dynamique du marché de l'infogérance en France est structurellement bien orientée (environ 2 % par an entre 2009 et 2012). Le mouvement des entreprises clientes de confier la gestion et l'administration de leurs services informatiques s'affirme comme une tendance de fond dans le contexte économique actuel. En effet, confier son système d'information à des spécialistes réduit les dépenses d'investissements et permet au client de se focaliser sur des projets cœur de métier à long terme. En outre, le marché est « boosté » par le développement des solutions de *cloud computing* qui offrent la possibilité de mutualiser les coûts des infrastructures et introduit une logique davantage tournée vers les services. Avec une croissance de 20 % par an, le *cloud* s'affirme comme un vrai relais de croissance.

La course à la taille critique est en route : les SSII innovantes vont continuer d'alimenter le mouvement de concentration. Le marché est trusté par les géants historiques de l'infogérance (SSII, équipementiers informatiques) d'envergure mondiale et par les pionniers mondiaux du Cloud computing (Google, Amazon) qui se développent rapidement avec une force de frappe financière considérable. Mais le secteur compte également de nombreuses SSII d'envergure moyenne qui se focalisent davantage sur des marchés de spécialités (externalisation de fonctions par exemple) ou distribuent des solutions développées par les informaticiens (IBM, Bull...) et les éditeurs (Microsoft, Oracle...). Ces acteurs sont souvent à l'origine de développement de services innovants (CRM, gestion de la paie et sécurité des données) qui attirent les convoitises et en font des cibles pour les leaders.

Source : extrait (publié sur le site web des Echos Etudes) de l'étude parue en janvier 2013

#### **Annexe 4 : Le marché français des solutions et services de cloud computing (chiffre d'affaires en millions d'euros)**



#### **Complément :**

La maturité des entreprises françaises vis-à-vis du cloud continue de se développer. Elles sont ainsi désormais 29% à déclarer recourir à des solutions de Cloud, contre 23% en décembre dernier. (d'après l'édition de juin 2014 du CloudIndex de PAC)

#### **Légende :**

(e) : estimation

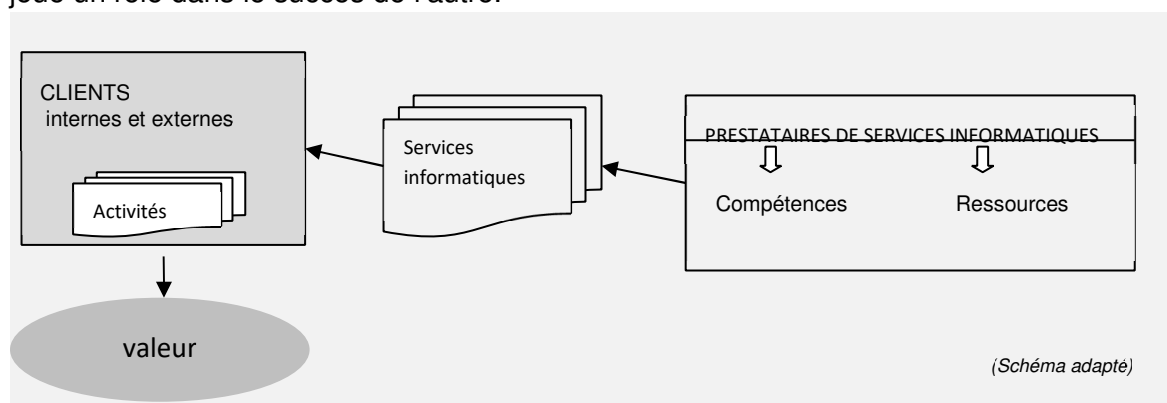
(p) prévision

#### **Annexe 5 : ITIL et la création de valeur**

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* ou *bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information*) est un cadre de référence rassemblant dans plusieurs livres (fourniture de services informatiques, gestion des incidents, problèmes des mises en production, gestion de la sécurité...), les bonnes pratiques en matière de management des services informatiques. ITIL se caractérise par l'utilisation d'un langage commun et d'une séparation des processus fondée sur le principe d'amélioration continue. L'adoption des bonnes pratiques ITIL par une entreprise permet d'assurer à ses clients internes comme externes un service répondant à des normes de qualité préétablies au niveau international. Grâce aux certifications proposées par ITIL, les entreprises peuvent créer de la valeur dans le cadre des prestations offertes au client.

Les prestataires de services performants partagent des caractéristiques similaires. Ceci n'est pas une coïncidence. Si vous leur demandez ce qui les différencie de la concurrence ils vous répondront qu'ils ont une réelle compréhension de la manière dont ils fournissent de la valeur à leurs clients internes comme externes. Ils comprennent les objectifs des organisations *business* (d'affaires) et le rôle qu'ils jouent pour que ces objectifs soient atteints.

Une analyse plus poussée révélerait que leur capacité à le faire ne vient pas en réagissant aux besoins de leurs clients mais en anticipant ces besoins. Une autre caractéristique majeure est l'utilisation systématique de pratiques de gestion des services qui soient adaptées, pertinentes et mesurables. La qualité de service se définit dans le regard des clients. Ces pratiques amènent stabilité et anticipation et favorisent la culture "fournisseur de services". Dans cette situation, on assiste à un partenariat en pleine confiance entre le client et le fournisseur de services. Ils partagent les risques et les succès et évoluent de concert. Chacun sait qu'il joue un rôle dans le succès de l'autre.



## **Annexe 6 : Le contrat de travail**

### **Entre les soussignés :**

La société LOG-NUMERIK, dont le siège social est situé 36 rue la Vallée, Versailles, représentée par M. Hervé Malvieille agissant en qualité de Président, d'une part,

Et M. (dénommé ci-après « le salarié ») demeurant à .....déclarant expressément être libre de tout engagement et en mesure de conclure le présent contrat, d'autre part, **Il a été convenu ce qui suit :**

**Article 1** - La société LOG-NUMERIK engage, sous réserve des résultats de la visite médicale d'embauche, M. xxx (le salarié). Ce contrat est soumis aux dispositions de la convention collective du SYNTEC.

**Article 2** - Le présent contrat ne deviendra définitif qu'à l'issue d'une période d'essai d'un mois renouvelable une fois. Au cours de cette période d'essai, chacune des parties pourra résilier à tout moment le présent contrat avec un préavis d'un jour pendant le premier mois.

**Article 3** - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'engagement du salarié débutera le xx /xx /xxxx.

**Article 4** - Le salarié exercera habituellement ses fonctions dans la région de l'Ile de France et sera amené à se déplacer en Province.

**Article 5** - Le salarié sera employé en qualité de technicien réseau, position 2-1, coefficient 275. La rémunération s'élèvera à .... € bruts.

[...]

**Article 10** - LOG-NUMERIK attend du salarié qu'il se conforme aux dispositions du règlement intérieur et qu'il respecte la confidentialité des informations qui seraient portées à sa connaissance dans le cadre de son activité.

**Article 11** - En cas de cessation du contrat de travail pour une cause quelconque, le salarié ne pourra entrer au service d'une entreprise concurrente de la société LOG-NUMERIK pour une durée d'un an et ce, sur la région Ile de France. En contrepartie, la Société LOG-NUMERIK versera mensuellement au salarié, pendant la durée de son obligation de non-concurrence une indemnité égale à 25 % de la moyenne mensuelle des rémunérations perçues au cours des 12 derniers mois de présence.

La société LOG-NUMERIK se réserve le droit d'exiger le remboursement des indemnités versées indûment en cas de non-respect de la clause. [...]

Fait en deux exemplaires à Versailles, le .....

L'employeur

Hervé Malvieille, Président

Le salarié

M. xxx

## **Annexe 7 : Extrait de la convention collective SYNTEC**

### **TITRE PREMIER - GÉNÉRALITÉS**

**Article premier** – Champ professionnel d'application

La présente convention a pour objet de définir le statut des membres du personnel des entreprises d'ingénierie, de conseil, des services informatiques, et des cabinets d'ingénieurs-conseils dont le siège social ou les activités se situent en France métropolitaine ou dans les départements d'outre-mer et les territoires d'outre-mer.

## **Annexe 8 : Extrait de l'avenant au contrat de travail de M. xxx - clause 13**

### **Entre les soussignés :**

La société LOG-NUMERIK, dont le siège social est situé 36 rue la Vallée, Versailles, représentée par M. Hervé Malvieille agissant en qualité de Président, d'une part, Et

M. xxx demeurant à .....

**Il a été convenu ce qui suit :**

[...]

#### Clause 13 :

M. xxx suivra une formation de quinze jours à compter du (date) et jusqu'au (date). La formation CCNA sécurité proposée permettra de développer toutes les compétences nécessaires pour administrer un réseau et en sécuriser les différents accès. Les frais de formation (4000 €) seront intégralement pris en charge par LOG-NUMERIK. En contrepartie, le salarié prend l'engagement de rester au sein de l'entreprise durant un délai minimum de douze mois à compter de la date de fin de la formation. Si avant l'expiration de ce délai le (la) salarié était amené(e) à mettre fin au contrat de travail de façon anticipée, il devra rembourser forfaitairement à l'entreprise la somme de 8000 € au titre du dédit-formation, selon l'échéancier joint au présent avenant.

#### **Annexe 9 : La clause de dédit formation : un outil à manier avec précaution**

La Cour de cassation opère un contrôle de plus en plus restrictif des conditions d'application de la clause de dédit formation. Les employeurs devront donc apporter une attention toute particulière à sa rédaction.

##### [...] Un formalisme rigoureux

[...] Le salarié [doit] être en mesure de connaître précisément la portée de son engagement, la clause devra nécessairement indiquer la date de la formation, sa nature, sa durée, son coût réel pour l'entreprise ainsi que le montant et les modalités du remboursement mis à la charge du salarié. À défaut de l'une de ces mentions, la clause serait nulle et inopposable.

##### La clause ne doit pas être un frein à la liberté de démissionner du salarié

La clause de dédit formation ne doit pas être un frein à la liberté de démissionner du salarié. C'est la raison pour laquelle les juridictions et notamment la Cour de cassation apprécient ses modalités d'application de façon très stricte et de plus en plus restrictive. Il en est ainsi tout particulièrement du montant de l'indemnité de dédit mis à la charge du salarié démissionnaire. Pour que la clause soit licite, il faut que les frais de formation sur la base desquels elle est calculée correspondent à des frais réels [...]. Il faut aussi que l'indemnité de dédit soit proportionnée aux frais de formation engagés par l'employeur. [...] La durée d'application de la clause est également contrôlée. Si cette durée est en principe fixée librement par les parties, il ne doit pas s'agir, encore une fois, d'un frein pour le salarié à sa liberté de démissionner [...]. Il doit donc s'agir d'une durée raisonnable qui est diversement appréciée par les juridictions mais qui peut aller de deux ans jusqu'à cinq ans selon les cas. La rupture doit être imputable au salarié

La clause de dédit formation ne peut trouver à s'appliquer que dans le cas où la rupture du contrat de travail est imputable au salarié. Cela signifie qu'une telle clause ne pourra en aucun cas trouver à s'appliquer en cas de licenciement y compris lorsque celui-ci repose sur une faute grave. [...]

*Source : Business Les Echos.fr du 07 janvier 2014 Laurent KASPEREIT, Avocat*