

A3 - Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines

Activité 3.2 – Participer à la gestion des ressources humaines

Chapitre 6. Participer au recrutement et à l'intégration des salariés

Problématique

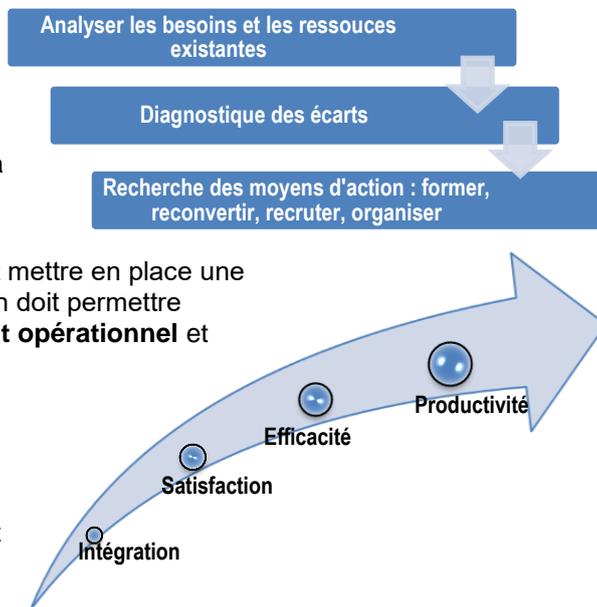
Le recrutement consiste à trouver la meilleure adéquation possible entre un poste à pourvoir et une personne. Il doit permettre de positionner la bonne personne, à la bonne place et au bon moment.

Le recrutement répond à un besoin, mais Il permet également à l'entreprise d'**accroître ses compétences** et de **s'enrichir de valeurs et d'expériences nouvelles**.

Après avoir sélectionné le salarié. L'entreprise doit l'accueillir et mettre en place une **procédure d'accueil adaptée** au poste à pourvoir. L'intégration doit permettre au nouveau salarié de trouver ses repères et d'**être rapidement opérationnel et productif**.

Une intégration réussie a deux conséquences : elle accroît la satisfaction du salarié et son efficacité pour l'entreprise.

Trop souvent les entreprises et notamment les PME axent l'intégration sur les aspects techniques, matériels et financier du poste (compétence, moyen matériels, salaire...) et négligent son aspect psychologique.



Sommaire (8 h 30)		
Problématique	1	
Introduction		
QCM	2	10'
Réflexion 1 : comprendre les difficultés liées au recrutement	3	15'
Réflexion 2 : définir les caractéristiques d'un poste à pourvoir	4	15'
Réflexion 3 : identifier les avantages de l'e-recrutement	5	15'
Réflexion 4 : comprendre les enjeux de l'intégration	6	15'
Réflexion 5 : justifier le contenu des procédures	7	15'
Réflexion 6 : identifier les caractères préférés des recruteurs	8	15'
Réflexion 7 : identifier les nouvelles attentes des salariés	9	20'
Missions professionnelles		
1. Recruter du personnel	10	1 h 00'
2. Mettre en œuvre un recrutement	13	50'
3. Améliorer l'accueil	15	1 h 30'
4. Contrôler la passation des consignes de sécurité	18	50'
5. Recruter un commercial	19	50'
6. Recruter un responsable logistique (entraînement à l'épreuve e52)	22	50'
7. Recrutement externe et contrainte d'effectif (entraînement à l'épreuve e52)	25	50'
Ressources		
1. Identifier le besoin de recrutement	28	
2. Élaborer la fiche de fonction et le profil de poste	28	
3. Choisir une procédure d'embauche	29	
4. Rédiger et diffuser l'annonce	29	
5. Sélectionner et tester les candidats	30	
6. Intégrer le salarié	30	
Bilan de compétences	33	

Introduction

Chapitre 6 - Participer au recrutement et à l'intégration des salariés			
QCM			
Questions	Avant	Réponses	Après
Question 1 La fiche de fonction indique	<input type="checkbox"/>	Le poste occupé	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La fonction occupée	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La liste des fonctions	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La liste des compétences	<input type="checkbox"/>
Question 2 L'e-recrutement désigne	<input type="checkbox"/>	Un site de recherche d'emploi	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un outil de recherche d'emploi	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un outil d'aide au recrutement	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Un outil d'aide au placement	<input type="checkbox"/>
Question 3 Mentions interdites dans une annonce	<input type="checkbox"/>	Le sexe	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La religion	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	L'appartenance syndicale	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	L'appartenance politique	<input type="checkbox"/>
Question 4 Le profil de poste récapitule	<input type="checkbox"/>	Les critères physiques de l'embauche	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les critères moraux de l'embauche	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les critères professionnels de l'embauche	<input type="checkbox"/>
Question 5 Réseaux sociaux professionnel	<input type="checkbox"/>	Viadeo	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	LinkedIn	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Facebook	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Google +	<input type="checkbox"/>
Question 6 Un test psychotechnique évalue	<input type="checkbox"/>	Les aptitudes	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	L'intelligence	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	La vitesse de travail	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Les compétences	<input type="checkbox"/>
Question 7 Une annonce peut fixer une limite d'âge	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Oui parfois	<input type="checkbox"/>
Question 8 Pourquoi mettre en place une procédure d'intégration	<input type="checkbox"/>	Éviter le turnover	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Valider l'embauche	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Éviter les conflits	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Éviter les erreurs et être efficace	<input type="checkbox"/>
Question 9 L'intégration consiste à	<input type="checkbox"/>	Informar	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Informar, former	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Informar, présenter, former	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Informar, présenter, former, aider	<input type="checkbox"/>
Question 10 Le suivi de l'intégration consiste à	<input type="checkbox"/>	Contrôler que les résultats sont ceux escomptés	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Contrôler que le travail est réalisé	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Surveiller le travail réalisé	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Évaluer le travail réalisé	<input type="checkbox"/>
Question 5 Le tuteur doit être un supérieur hiérarchique	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Cela n'a pas d'importance	<input type="checkbox"/>
Question 11 Les avantages de l'intégration réussie	<input type="checkbox"/>	Satisfaction du salarié	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Efficacité du salarié	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Productivité du salarié	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Rentabilité du salarié	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Plaisir du salarié	<input type="checkbox"/>
Question 12 La politique d'intégration a un effet sur l'image de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Cela n'a pas d'importance	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Je ne sais pas	<input type="checkbox"/>

Réflexion 1 - Comprendre les difficultés liées au recrutement

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Quelles sont les difficultés liées à la recherche des talents et des compétences ?
2. En quoi le recrutement doit également s'adapter aux évolutions de la société ?
3. Qu'est-ce qu'un biais de recrutement ?
4. En quoi les coûts peuvent-ils être significatif ?
5. Quels sont les effets de la digitalisation sur le recrutement ?

Doc. Le recrutement, 10 problèmes à résoudre

Les difficultés liées au recrutement sont variées et peuvent toucher différents aspects du processus, de la recherche des talents à leur intégration.

L'entreprise doit clairement identifier ses besoins et ses attentes en matière de compétences et de qualifications, mais elle doit également s'adapter :

- aux contraintes liées au bassin de l'emploi ;
- aux évolutions sociétales concernant l'environnement, l'égalité et l'inclusion, l'éthique et la transparence, l'égalité des genres, l'évolution des attentes des candidats...

Voici 10 difficultés auxquelles les entreprises sont confrontées lors de recrutements.

1. **Pénurie de talents et compétences spécifiques** : Dans certains secteurs, notamment ceux en croissance rapide ou très techniques (comme la technologie ou les sciences), il peut être difficile de trouver des candidats possédant les compétences requises.
2. **Attirer et retenir les talents** : Les entreprises doivent non seulement attirer les bons candidats mais aussi s'assurer qu'ils restent, ce qui implique de proposer des perspectives de développement de carrière, des avantages compétitifs et une bonne culture d'entreprise.
3. **Évaluation des compétences et qualifications** : Évaluer les compétences techniques et comportementales des candidats n'est pas toujours facile, et une mauvaise évaluation peut conduire à un mauvais choix de recrutement.
4. **Délais de recrutement** : La lenteur du processus de recrutement peut décourager les candidats ou les amener à accepter d'autres offres. L'inefficacité dans la prise de décision et la multiplication des étapes peuvent allonger les délais.
5. **Diversité et inclusion** : Attirer un large éventail de candidats pour favoriser la diversité peut poser des défis. Cela exige des efforts pour lutter contre les biais inconscients et garantir que le processus de recrutement est équitable et inclusif.
6. **Changements des attentes des candidats** : Les attentes des candidats évoluent, avec une demande accrue pour des politiques de travail flexible (télétravail, horaires souples), des environnements de travail sains, et des valeurs d'entreprise fortes.
7. **Compatibilité culturelle** : Trouver des candidats qui correspondent à la culture de l'entreprise tout en apportant des perspectives nouvelles est souvent difficile, mais essentiel pour éviter le turnover et améliorer la cohésion d'équipe.
8. **Processus de sélection et biais** : Le recrutement peut être entaché de biais, qu'ils soient conscients ou inconscients, ce qui peut exclure des candidats qualifiés. Assurer un processus objectif et équitable reste un défi.
9. **Augmentation des coûts de recrutement** : Le recrutement peut être coûteux, surtout si des intermédiaires (cabinets de recrutement, annonces payantes) sont utilisés. Les erreurs de recrutement coûtent aussi cher, car elles nécessitent de relancer tout le processus. Par ailleurs le recrutement est énergivore au sein de l'entreprise Et le temps passé peut représenter un coût non négligeable
10. **Impact de la digitalisation** : Avec l'essor des outils de recrutement en ligne et de l'intelligence artificielle, les entreprises doivent investir dans de nouveaux outils, tout en garantissant une approche humaine et personnalisée pour éviter de perdre des talents.

Réflexion 2 - Définir les caractéristiques d'un poste à pourvoir

Durée : 15'		Source
-------------	---	--------

Travail à faire

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Dans le cadre de quelles politiques RH, la fiche de poste peut-elle être utilisée ?
2. Quels sont les acteurs qui participent à la rédaction de la fiche de poste ?

Doc. La fiche de poste

Définition

Une fiche de poste permet à l'encadrement et au salarié de définir les missions liées à un poste de travail et les principales compétences à mettre en œuvre pour les mener à bien. [...]

L'intérêt de la fiche de poste

La fiche de poste est utilisée dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

- Elle sert de base au recrutement aussi bien au candidat qu'au chargé du recrutement.
- Elle permet de mettre en œuvre une politique de mobilité interne.
- Elle permet au salarié de faire rapidement le diagnostic des compétences et ressources déjà acquises.
- Elle permet d'élaborer un plan de formation adaptée pour les salariés et d'en suivre les effets.
- Elle permet, lors de l'entretien annuel d'évaluation, de disposer d'un support à l'analyse de l'atteinte des objectifs, et à la fixation d'objectifs réalistes.

Qui rédige la fiche de poste ?

- Le supérieur hiérarchique prépare la fiche de poste. Il note tous les éléments permettant de remplir la fiche de poste. Il mène une réflexion sur l'activité de son unité ainsi que son organisation, ce qui va l'orienter dans la description des activités de chaque poste.
- Le supérieur hiérarchique s'entretient avec le titulaire du poste. L'entretien entre le salarié et son responsable hiérarchique pour l'élaboration conjointe de la fiche est un moment privilégié pour clarifier les responsabilités et les objectifs confiés au salarié et établir ensemble le contenu de la fiche.
- Le supérieur hiérarchique valide la fiche avec le titulaire du poste. La fiche de poste ainsi arrêtée est communiquée au titulaire du poste par le supérieur hiérarchique. Elle est datée et signée par le responsable.


FICHE DE POSTE
<p>Intitulé du poste : Adjoint technique de laboratoire</p> <p>Niveau : Baccalauréat</p> <p>Mission principale du poste : Assister des professeurs dans la préparation et la mise en œuvre des expériences de cours et des travaux pratiques</p> <p>Spécificité : Travail en présence d'adolescents</p> <p>Activités du poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Installation, nettoyage et rangement du matériel approprié ➢ Maintenance et entretien spécialisé de certains matériels ➢ Organisation générale du laboratoire : commandes, plannings des salles de TP ➢ Assistance de l'enseignant pendant les travaux pratiques <p>Connaissances requises :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Lire et interpréter le schéma d'installation d'un dispositif ou d'un montage ➢ Diagnostiquer l'origine d'une panne et identifier les défauts d'un montage ➢ Adapter l'expérience en fonction du matériel et des produits disponibles ➢ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité ➢ Prévoir les besoins en approvisionnement en produits et matériels ➢ Connaitre le matériel et les produits chimiques les plus courants (formules et propriétés) et de leur précaution d'utilisation ➢ Connaitre des expérimentations assistées par ordinateur <p>Pour plus d'informations, contacter le lycée G. Budé au 01.45.10.37.03. Vous pouvez adresser votre lettre de motivation et votre C.V. par courrier électronique à l'adresse du lycée : ce.0940742w@ac-creteil.fr</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">2, rue Georges Pompidou - 94450 LIMEIL-BREUVANNES Tél : 01.45.10.37.00 - Fax : 01.45.10.37.01 - Mail : ce.0940742w@ac-creteil.fr</p>

Réflexion 3 - Identifier les avantages du e-recrutement

Durée : 15'	 ou 	Source
-------------	--	--------

Travail à faire

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Quels sont les principaux sites dédiés à l'emploi sur Internet ?
2. Quelle est la cible principale de France travail (ex. Pôle emploi) et pourquoi ?
3. Quelle est la spécificité du site Qapa ?
4. Qu'est-ce qu'un candidat passif ?
5. Pourquoi les entreprises doivent-elles soigner leur image de marque ?

Doc. La révolution du recrutement sur internet s'accélère (extrait)

<http://www.latribune.fr/technos-medias/> - Pierre Manière

Depuis une quinzaine d'années, la Toile a accouché d'une myriade de sites dédiés à l'emploi. Les antiques « offres d'emploi » des journaux ont migré massivement sur la Toile. Tandis que les candidats potentiels affichent leur CV sur doyoubuzz.com, LinkedIn et Viadeo.

Monster revendique plus de 200 millions de personnes inscrites sur son réseau et brasse des centaines de milliers d'offres d'emploi. Présent dans plus de 40 pays, il est apparu en France à la fin des années 1990 aux côtés d'autres acteurs historiques comme **l'Apec** (Agence pour l'emploi des cadres), **Cadremploi** ou **Keljob**. **Leboncoin.fr** dispose aussi d'une rubrique emploi. Avec près de 2,1 millions de visiteurs uniques par mois, elle est devenue en quelques années le deuxième site d'emploi de l'Hexagone, derrière France travail (ex. Pôle Emploi).

Jean Bassères, (patron de France Travail) explique « *il y a trois ans, on a décidé d'accélérer (...) sur le marché non-cadre.* » D'après lui, le site enregistre 45.000 nouvelles offres par mois. Sa cible ? Les TPE et PME. « *Il n'y a pas d'intérêt à venir chez nous pour trouver un directeur financier. En revanche, on pourra facilement dénicher un chef de rayon, un employé ou un ouvrier spécialisé* », Conscient que, ces dernières années, les sites d'annonces gratuites ont été critiqués, à la suite de la publication d'offres hors la loi ou discriminatoires, il assure qu'ici « *100 % des offres sont modérées* ». En gage de qualité, il brandit ses clients prestigieux, « *des grands comptes comme Carrefour ou BNP Paribas* ».

Fer de lance du recrutement en ligne, le croisement des données extraites des CV des demandeurs d'emploi avec celles des offres des entreprises permet des mises en relation rapides et efficaces. Fondée en 2011, la start-up Qapa a ainsi tout misé sur un « *algorithme de matching* » pour marier « *les bons profils avec les bonnes offres d'emploi* ».

Deux tiers des cadres adepte des réseaux

L'essor du Web collaboratif permet d'aller encore plus loin. Si les sites d'annonces s'adressent d'abord aux demandeurs d'emploi ou aux personnes qui veulent en changer, les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn et Viadeo permettent, eux, d'y agréger une autre population : les personnes en veille. En poste, celles-ci ne sont pas en recherche active, mais pourraient bien se laisser tenter par une offre séduisante. Or, ces « candidats passifs » représentent « *environ 80 % de la population active* », insiste Pierre Berlin, directeur Talent Solutions pour l'Europe du Sud chez LinkedIn.

Montés en puissance des étudiants

Certains grands groupes, comme le spécialiste de l'audit Mazars, ont déjà fait des réseaux sociaux professionnels un levier stratégique pour dénicher leurs talents. Reste qu'en France seuls 22 % des recruteurs y recourent, d'après une enquête de l'Apec réalisée en juin dernier. Ceux-ci privilégient encore davantage les candidatures spontanées (62 %), leur propre réseau de contacts (55 %) ou les CVthèques (33 %). Pourtant, les réseaux sociaux professionnels changent petit à petit notre rapport à l'emploi. Un temps chassée des cadres et des professionnels des nouvelles technologies, ils s'ouvrent rapidement à tous les profils et secteurs d'activité. Chez LinkedIn, on compte désormais 39 millions d'étudiants.

Face à des « candidats passifs » qui n'hésitent plus à jeter régulièrement un œil sur les possibilités d'emploi sur les réseaux, les directions des ressources humaines doivent donc soigner leur marque employeur. En vantant leurs conditions de travail ou l'intérêt de les rejoindre, les entreprises ne font pas qu'attirer les talents : elles préservent également les siens, qui pourraient trouver l'herbe plus verte chez un concurrent.

Réflexion 4 - Comprendre les enjeux de l'intégration

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Pourquoi est-il important de préparer l'accueil du nouveau salarié ?
2. Quelles sont les actions qui favorisent l'accueil d'un salarié ?

Doc. Intégration du salarié

<http://www.orgintegra.com/ressources-humaines/iintegration-nouveaux-salaries#accueillir>

Accueillir, la première étape de l'intégration

Il permet de donner au nouveau recruté les informations lui permettant de se situer au sein de l'entreprise.

Il appartient au responsable hiérarchique d'accueillir son nouvel équipier. Il peut s'appuyer sur un livret d'accueil. Il doit présenter le nouvel équipier à ses interlocuteurs potentiels : services fonctionnels ou personnes ressources, hiérarchiques, collègues, ainsi que les locaux et leur fonctionnement, y compris pour des professionnels intervenant à l'extérieur.

Mettre en place un tutorat

Le tutorat est un levier important de professionnalisation des nouveaux salariés. Le tuteur de proximité est un salarié expérimenté et volontaire, il transmet les gestes professionnels. Son rôle doit être soutenu et reconnu pour favoriser sa motivation. Plusieurs leviers de reconnaissance et de soutien sont possibles envers le tuteur :

- Reconnaissance verbale par la hiérarchie de l'engagement et de l'effort fourni et soutien face aux situations posant un problème,
- Formation du tuteur, prime de tutorat et promotion professionnelle (certaines entreprises font du tutorat une première étape vers les fonctions de responsable d'équipe).

L'efficacité du tutorat est aussi renforcée par un soutien envers le nouvel embauché :

- Reconnaissance verbale par la hiérarchie de l'engagement et de l'effort fourni,
- Formation du tuteur ; souvent oubliée, pourtant un levier incontestable de l'efficacité du tutorat :

La mise en place d'un tutorat se heurte souvent à des contraintes budgétaires : le tutorat suppose un investissement en temps. Il est intéressant de chiffrer ce coût et de contacter son organisme collecteur (OPCA) pour étudier les possibilités de prise en charge de la fonction tutorale.

Planifier la prise de poste

Il peut être utile de prévoir une prise de poste progressive, notamment lorsque les nouveaux embauchés ont signalé une appréhension ou une réticence ou tout simplement un manque d'expérience vis-à-vis de certaines missions ou tâches. Cela permet d'éviter les prises de postes difficiles, qui peuvent donner lieu à des démissions en cours de période d'essai.

Valider les compétences

Elles seront validées par la hiérarchie. Ces évaluations sont annoncées, planifiées et communiquées lors de l'embauche et de l'accueil, afin d'en fixer le cadre et les objectifs.

Une première évaluation peut être programmée au bout de 8 jours, afin de se donner le temps et les moyens d'améliorer ce qui doit l'être avant la fin de la période d'essai et de soutenir au mieux le nouvel embauché. Une seconde évaluation peut être prévue au bout de trois semaines, pour prendre la mesure des évolutions.



Réflexion 5 - Justifier le contenu des procédures

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document**, réalisez le travail suivant :

1. Justifiez l'article 1 (Rappel des règles de base).
2. Justifiez l'article 7.1 (La description du poste).

Doc. Exemple de procédure d'accueil

Les formalités d'arrivée

Déroulement du premier jour :

- Vous avez été accueilli(e) par le responsable auquel vous êtes rattaché(e).
- Remise de la présente procédure d'intégration,
- Remise du règlement intérieur,
- Présentation de votre poste de travail,
- Formation à la sécurité,
- Remise de votre badge de pointage et ou de vos matériel et code d'accès (le cas échéant).

1. Rappel des règles de base

Nous vous invitons à lire attentivement l'exemplaire du règlement intérieur qui vous a été remis. Ce règlement peut également être consulté sur les panneaux d'affichage. Nous vous rappelons que :

- Pour tout arrêt de travail (initial ou prolongation), le médecin vous délivre une attestation de maladie. Après l'avoir complétée, vous devez retourner les 3 volets dans les 48 heures aux destinataires indiqués sur l'arrêt.
- En cas d'absence, merci de prévenir votre responsable de service afin que celui-ci puisse s'organiser au mieux pour le remplacement. En cas d'absence non justifiée et dont l'employeur n'aurait pas été informé, les heures non travaillées seront retenues du salaire.
- Il est strictement interdit de fumer dans les lieux ouverts à tous.
- L'introduction et la consommation de stupéfiants sur le site sont strictement interdites. La consommation d'alcool est strictement réglementée. Consultez le règlement intérieur.

2. Circulation et stationnement des véhicules

- Tout conducteur de véhicule, tout pilote d'engin est tenu de circuler avec prudence sur les pistes autorisées, de respecter les limitations de vitesse, le plan de circulation, ou à défaut, les prescriptions du Code de la route.
- La circulation des chariots élévateurs et des engins de chantier est prioritaire sur le trafic.
- Il est interdit de stationner sur des aires de chargement ou de livraison, devant des accès de bâtiment, des bouches d'incendie, en double file sur des pistes de circulation.
- Plus particulièrement pour les caristes et les conducteurs d'engins

3. Restauration

- Vous avez la possibilité de prendre votre repas « tiré du sac » au réfectoire de votre unité pendant votre pause.

4. Médecine du travail

- Le médecin du travail effectue les examens médicaux d'embauche et les visites médicales périodiques. Il doit de plus examiner chaque personne qui reprend son travail à la suite de :
 - un arrêt maladie d'une durée supérieure à 3 semaines
 - un arrêt pour accident du travail d'au moins 8 jours
 - un congé maternité
- Il est à noter que tous les salariés intérimaires doivent avoir passé une visite médicale qui date de moins de 6 mois.

5. Besoins administratifs

- Pour toute question administrative (salaire, mutuelle, 1 % logement, congés ...) vous pouvez vous adresser auprès de l'administration usine ou des Ressources Humaines.

6. Les points d'affichage

Chaque unité comporte les tableaux d'affichage suivants :

- Direction
- Ressources Humaines
- CE – CHSCT
- Hygiène et sécurité
- Syndicat
- Petites Annonces
- Informations

7. Votre poste au sein de la société

7.1 La description du poste

- Remettre la fiche de fonction du salarié

7.2 Les horaires

- Pour connaître vos horaires de travail, vous pouvez consulter le panneau d'affichage de votre service et si nécessaire vous pouvez vous adresser à votre responsable.

7.3. La formation

- Un plan de formation est défini annuellement en fonction de 3 critères :
- Besoins de l'entreprise en fonction des techniques, de l'organisation, de la politique générale

Réflexion 6 - Identifier les caractères préférés des recruteurs

Durée : 15'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Qu'appelle-t-on « soft-skills » ?
2. Quel est le premier critère de recrutement d'un employeur ?
3. Justifiez ce choix.

Doc. Les 5 traits de caractère préférés des recruteurs

Les “soft skills”⁽¹⁾ font de plus en plus partie des ingrédients incontournables pour décrocher un job. Et étonnamment, les qualités les plus demandées ne sont pas les qualités les plus rémunératrices... Explications.

Vous vous demandez ce qui fait briller les yeux des recruteurs ? Avoir de solides compétences métiers sur un CV aide. Mais cela ne suffit pas, surtout si vous débutez votre carrière et que vos arguments restent à encore affûter.

Aussi c'est tout votre “savoir-être” qu'il va falloir mettre en valeur dans vos candidatures. Sachez que les recruteurs apprécient tout particulièrement - et dans cet ordre - les **qualités relationnelles**, **l'autonomie** et **l'organisation**, selon l'étude réalisée par l'agrégateur d'offres d'emploi Adzuna sur près de 500.000 offres d'emploi dédoublées* que le site comptait en France en février 2016.

Ces trois qualités sont les plus souvent mentionnées dans les offres d'emploi, comme l'indique le tableau ci-dessous. Des valeurs sûres dans un CV car elles figuraient déjà dans le top 3 de la dernière étude publiée fin 2014, à cette nuance près : le “bon relationnel” semble s'imposer comme un élément différenciant (cité dans 24,5 % des annonces début 2016 contre 13,2 % des annonces en novembre 2014, soit à la troisième marche du podium).

Les 5 qualités les plus recherchées par les recruteurs

◊ Rang	◊ Qualité	◊ Nbre d'offres	◊ % des offres	◊ Salaire moyen
1	Bon relationnel	120 713	24,5%	36 951 €
2	Autonomie	98 352	19,9%	34 896 €
3	Organisation	93 055	18,9%	37 137 €
4	Dynamisme	61 543	12,5%	34 490 €
5	Rigueur	50 080	10,1%	33 995 €

Les ECHOS START / Source : Adzuna,

(1) Par opposition aux « hard skills », compétences techniques mesurables, les « soft skills » sont les qualités humaines que le manager a tout intérêt à identifier – et à valoriser – chez son collaborateur, pour en faire un vecteur de motivation, de créativité, de performance...

Réflexion 7 - Identifier les nouvelles attentes des salariés

Durée : 20'



Source

Travail à faire

Après avoir lu le document répondez aux questions suivantes :

1. Qui sont les digital natives et la génération Z ?
2. Quelles sont leurs attentes en matière de flexibilité ?
3. Quelles sont leurs attentes en matière de culture d'entreprise ?
4. Quels sont les problèmes liés à leurs attentes en matière de formation, d'opportunité et de mobilité ?
5. Comment l'entreprise doit s'adapter à ce public ?

Doc. Les nouvelles attentes des digital natives et de la génération Z

Les digital natives sont une génération qui a grandi en même temps que le développement d'Internet. On considère généralement qu'ils sont nés entre 1980 et 2000. Ils sont donc des utilisateurs naturels et intensifs d'Internet et des téléphones portables. La génération Z fait référence à l'ensemble des personnes qui sont nées approximativement entre **1997 et 2011**

Les digital natives ont généralement des attentes professionnelles différentes de celles des générations précédentes en raison de leur éducation, de leur expérience et de leur perception de la technologie. Voici quelques-unes de leurs attentes professionnelles :

lexibilité : ils ont tendance à rechercher des emplois qui offrent une certaine flexibilité dans les horaires de travail et la possibilité de travailler à distance ou en télétravail. Ils valorisent également la possibilité de concilier vie professionnelle et vie privée, ainsi que de travailler dans un environnement de travail équilibré et sain. Les entreprises qui ne peuvent pas offrir ces avantages peuvent avoir du mal à recruter et à retenir des digital natives talentueux.

- **Technologie de pointe** : ils ont grandi dans un monde où la technologie est omniprésente et ont souvent des attentes élevées en matière de technologie en milieu de travail. Ils sont souvent plus à l'aise avec les derniers outils numériques. Ils s'attendent donc à travailler avec des technologies de pointe et des outils modernes dans leur travail. Ils peuvent être frustrés par des processus de travail inefficaces ou des technologies obsolètes, ce qui peut les pousser à chercher des opportunités ailleurs.
- **Culture d'entreprise** : ils attachent une grande importance à la culture de l'entreprise et recherchent souvent un environnement de travail stimulant et collaboratif. Ils veulent travailler dans une entreprise qui partage leurs valeurs et leur mission, et où ils peuvent se sentir connectés et engagés. Les entreprises qui ont une politique active dans la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques dans leurs activités, qui intègrent le développement durable dans leur stratégie sont privilégiées.
- **Formation continue** : ils sont conscients que les compétences évoluent rapidement dans l'industrie numérique. Par ailleurs, ils peuvent manquer d'expérience dans des domaines non liés à la technologie, car leur formation et leur éducation sont souvent axées sur la technologie. Cela peut les rendre moins compétitifs pour des postes nécessitant des compétences non techniques. Ils souhaitent bénéficier d'une formation continue pour rester à jour et améliorer leurs compétences.
- **Opportunités et mobilités** : ils cherchent souvent des emplois qui offrent des possibilités de développement de carrière et de progression professionnelle. Ils veulent travailler pour des entreprises qui valorisent leur croissance professionnelle et personnelle, et qui leur offrent des perspectives à long terme. Ils ont tendance à être plus mobiles sur le marché du travail, recherchant des opportunités plus rapidement que les travailleurs plus âgés. Ils peuvent être plus disposés à changer d'emploi si leurs attentes ne sont pas satisfaites.

Les digital natives peuvent apporter de nombreux avantages au milieu de travail, notamment des compétences techniques avancées, une connaissance de la technologie et des idées innovantes pour les entreprises. Les employeurs doivent comprendre leurs attentes professionnelles pour les attirer et les retenir. Les entreprises doivent offrir une culture de travail adaptée à leurs attentes et investir dans la formation et le développement pour les aider à atteindre leur plein potentiel.

Missions professionnelles

Mission 1 – Recruter du personnel		
Durée : 1 h		Source

Contexte professionnel

La société DIGIPORTE commercialise depuis 5 ans des portes blindées équipées de serrures biométriques. Elle a commencé par vendre des portes équipées de serrures à reconnaissance digitale (empreinte du doigt), mais depuis 2 ans elle commercialise également des portes à ouverture rétinienne (rétine de l'œil) et vient de lancer un nouveau produit reposant sur la reconnaissance et l'ouverture de la porte à partir d'un smartphone.

Ces portes de sécurité sont vendues essentiellement :

- à des entreprises qui souhaitent sécuriser les accès à des espaces stratégiques (locaux de recherche et développement, coffre-fort, salles blanches, salles informatiques, etc.) ;
- à des particuliers qui ne souhaitent plus utiliser des clés physiques et qui veulent sécuriser leur habitat par une protection inviolable et infalsifiable.



L'entreprise a créé un réseau de 16 agences commerciales réparties sur toute la France :

Emplacement des agences			
Marseille	Lyon	Bordeaux	Amiens
Nice	Grenoble	Toulouse	Lille
Cannes	Dijon	Carcassonne	Paris
Aix en Provence	Valence	Biarritz	Strasbourg

Chaque agence est constituée d'une cellule commerciale autonome avec un ou une attaché(e) de gestion, en charge des premiers contacts et deux commerciaux chargés de concevoir les propositions commerciales et de finaliser les ventes.

L'entreprise emploie donc 16 attachés de gestion et 32 commerciaux rattachés aux 16 magasins, permettant de couvrir l'ensemble du territoire français.

Vous êtes attaché(e) de gestion au siège social auprès Ludivine Boulin qui est directrice de la société.

Travail à faire

Récemment les commerciaux se sont plaints d'une trop grande charge de travail et de ne pas pouvoir faire face à l'afflux de demandes des prospects. La directrice de la société vous demande de calculer le nombre optimum de commerciaux à partir des informations transmises dans le **document 1**.

1. Déterminez le nombre optimal de commerciaux dont devrait disposer l'entreprise en tenant compte du détail de la mission des commerciaux.
2. Qu'en concluez-vous ?

DIGIPORTE doit recruter de nouveaux commerciaux pour répondre à sa forte croissance.

3. Concevez le profil de poste qui récapitule les qualités et capacités requises pour occuper le poste de commercial (**document 2 et 3**).

L'entreprise souhaite également favoriser la promotion interne de ses meilleurs salariés. M^{me} Ruiblard, attachée d'agence, a fait part lors de son dernier entretien d'évaluation, de son souhait d'évoluer vers une fonction commerciale (**document 4**).

4. Évaluez la candidature de M^{me} Ruiblard en utilisant le document créé précédemment.
5. Faites part de vos conclusions à M^{me} Boulin dans une note de travail.

Doc. 1 Organisation commerciale

Organisation du temps de travail des commerciaux

- **Temps de travail** : cinq jours par semaine (sur la base d'une année de cinquante-deux semaines).
- **Congés payés** : cinq semaines plus huit jours fériés disséminés dans l'année.
- **Temps de formation** : quatre jours par an et par commerciaux.
- **Arrêt maladie moyen** : six jours (qui auraient dû être travaillés).
- **Durée du travail journalier** : sept heures, dont une heure consacrée à des réunions et des tâches administratives

Organisation et procédures commerciales

- Chaque salarié est équipé d'un ordinateur portable configuré avec le logiciel de gestion de relation client (GRC) Salesforce.
- Le premier contact avec les clients potentiels se fait à l'initiative des prospects qui téléphonent, viennent dans une agence ou envoient une demande d'information par mél. Ce contact est géré par l'assistant(e) de chaque agence. Il ou elle fixe un rendez-vous avec le prospect pour un commercial de l'agence.
- Environ 2 500 prospects contactent les agences tous les ans. Le processus de vente d'une porte blindée comporte quatre étapes.

Étape 1 : le commercial prend connaissance des besoins du prospect (type de porte, niveau de sécurité souhaité, budget, délai, dimensions, plan de l'installation, etc.). Cette étape peut nécessiter plusieurs visites chez le prospect et dure en moyenne quatre heures. Il utilise ses connaissances du secteur du bâtiment et de l'habitat. Dans 20 % des cas, le projet n'aboutit pas (problème de faisabilité, de budget, etc.).

Étape 2 : Le commercial réalise le dossier technique et chiffre le devis. Cela prend environ quatre heures. Puis il rencontre une ou plusieurs fois le prospect pour lui présenter la solution technique retenue et l'offre commerciale. Ces nouvelles visites représentent environ six heures.

À l'issue de cette étape, 50 % des prospects qui ont suivi cette étape ne donne pas suite à la proposition et le commercial arrête le processus de vente.

Étape 3 : Le commercial conclue la vente chez le prospect par la signature d'un bon de commande et le versement d'un chèque d'acompte. Cette étape dure environ deux heures.

Étape 4 : Le commercial transmet le dossier aux services techniques, suit le déroulement des travaux, encaisse les sommes dues et s'assure de la satisfaction du client. Cette étape dure environ vingt heures.

Doc. 2 Extrait fiche métier « Relation commerciale auprès de particuliers »

Activités et compétences de base

- Établir le plan de prospection et préparer la visite (sélection d'échantillons...) ;
- Identifier les besoins du client, lui présenter les produits et le conseiller (produits, coût, financement...) ;
- Établir avec un client les modalités de réalisation d'une commande ;
- Effectuer le suivi d'une commande et proposer des solutions au client en cas de dysfonctionnement ;
- Effectuer le suivi de la clientèle (opération de fidélisation, mise à jour des fichiers, enquêtes de satisfaction...) ;
- Renseigner les supports de suivi d'activité et échanger des informations avec l'équipe.

Activités et compétences spécifiques

- Élaborer ou participer à l'élaboration d'études techniques (chiffrage, relevé de mesures, planning prévisionnel, ...)
- Suivre un portefeuille de clients en situation d'impayés (relances téléphoniques, plan de règlement des dettes...)
- Procédures de recouvrement de créances ;
- Mener des actions commerciales lors de manifestations événementielles ;
- Trouver des employés aux techniques du métier ;
- Coordonner l'activité d'une équipe ;
- Procédure de recouvrement de créances.

Doc. 3 Fiche de description de poste

Société DIGIPORTE : poste de commercial d'agence

Rattachement hiérarchique : directeur commercial/responsable de réseau.

Missions du poste :

- présente les différents produits de l'entreprise aux prospects ;
- établit le plan, chiffre le devis ;
- présente la proposition commerciale, l'argumente, conclut la vente ;
- réceptionne le chèque d'acompte ;
- suit le déroulement du chantier.

Relations internes :

- le responsable de réseau pour les objectifs ;
- le bureau d'études pour la faisabilité du projet ;
- l'attaché(e) d'agence pour le suivi administratif des dossiers ;
- les équipes de pose pour le déroulement du chantier.

Relations externes :

- les clients et les prospects.

Responsabilités :

- commerciales : atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs, s'assurer de la solvabilité du client ;
- techniques : s'assurer de la faisabilité technique du projet ;
- financières : respecter le budget alloué.

Doc. 4 Grille d'entretien annuel d'évaluation de M^{me} Ruiblard (attachée d'agence)

Recto										Verso																																																																																																																																																															
GRILLE D'ENTRETIEN ANNUEL D'EVALUATION										Période à venir																																																																																																																																																															
<p align="center">Collaborateur évalué</p> <p>Nom : Ruiblard Fonction : Assistante de gestion Agence : Grenoble</p> <p>Ancienneté dans l'entreprise : 5 ans Ancienneté dans l'échelon : 2 ans</p> <p align="center">Responsable évaluateur</p> <p>Nom : DUPUIS Michel Fonction : Responsable de réseau</p>										<p>Dans le cadre cette fonction, de nouveaux objectifs sont-ils fixés ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui, lesquels ? Utiliser plus l'informatique.</p>																																																																																																																																																															
<p align="center">Bilan de la période écoulé</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Aptitudes professionnelles</th> <th colspan="5">Qualités personnelles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Qualité de travail</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Ponctualité</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Accueil des clients</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Assiduité</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Accueil téléphonique</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Présentation</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Expression orale</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Disponibilité</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Utilisation des TIC</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Dynamisme</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Utilisation logiciels</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Curiosité</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Assistance</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <th colspan="5">Aptitudes relationnelles</th> </tr> <tr> <td>Prise d'initiatives</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Sensibilité clientèle</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Rapidité</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Capacité d'écoute</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Autonomie</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Relation avec commerciaux</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Capacité d'adaptation</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Rapport avec la hiérarchie</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td>Organisation</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> <td>Pertinence communication</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>Travail en équipe</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>Sociabilité</td><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td> </tr> </tbody> </table>										Aptitudes professionnelles					Qualités personnelles					Qualité de travail	A	B	C	D	Ponctualité	A	B	C	D	Accueil des clients	A	B	C	D	Assiduité	A	B	C	D	Accueil téléphonique	A	B	C	D	Présentation	A	B	C	D	Expression orale	A	B	C	D	Disponibilité	A	B	C	D	Utilisation des TIC	A	B	C	D	Dynamisme	A	B	C	D	Utilisation logiciels	A	B	C	D	Curiosité	A	B	C	D	Assistance	A	B	C	D	Aptitudes relationnelles					Prise d'initiatives	A	B	C	D	Sensibilité clientèle	A	B	C	D	Rapidité	A	B	C	D	Capacité d'écoute	A	B	C	D	Autonomie	A	B	C	D	Relation avec commerciaux	A	B	C	D	Capacité d'adaptation	A	B	C	D	Rapport avec la hiérarchie	A	B	C	D	Organisation	A	B	C	D	Pertinence communication	A	B	C	D						Travail en équipe	A	B	C	D						Sociabilité	A	B	C	D	<p align="center">Évolution professionnelle</p> <p>Aujourd'hui, envisagez-vous une mobilité professionnelle Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui, vers quelle fonction ? Je souhaite évoluer dans ma carrière et occuper un poste de commerciale (J'ai eu un Bac Pro Vente en 2009).</p> <p>Pourquoi ? Je connais bien le travail des vendeurs de la société (je travaille avec eux). De plus, j'ai appris à connaître le marché des vérandas. Disponible, je ne veux plus être sédentaire.</p> <p>Avis du responsable : Favorable <input checked="" type="checkbox"/> Défavorable <input type="checkbox"/></p> <p>Pourquoi : Mme Ruiblard a déjà été amenée à remplacer un commercial en arrêt maladie (son tempérament commercial est incontestable). Ce changement de fonction sera une source de motivation supplémentaire.</p>									
Aptitudes professionnelles					Qualités personnelles																																																																																																																																																																				
Qualité de travail	A	B	C	D	Ponctualité	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Accueil des clients	A	B	C	D	Assiduité	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Accueil téléphonique	A	B	C	D	Présentation	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Expression orale	A	B	C	D	Disponibilité	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Utilisation des TIC	A	B	C	D	Dynamisme	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Utilisation logiciels	A	B	C	D	Curiosité	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Assistance	A	B	C	D	Aptitudes relationnelles																																																																																																																																																																				
Prise d'initiatives	A	B	C	D	Sensibilité clientèle	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Rapidité	A	B	C	D	Capacité d'écoute	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Autonomie	A	B	C	D	Relation avec commerciaux	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Capacité d'adaptation	A	B	C	D	Rapport avec la hiérarchie	A	B	C	D																																																																																																																																																																
Organisation	A	B	C	D	Pertinence communication	A	B	C	D																																																																																																																																																																
					Travail en équipe	A	B	C	D																																																																																																																																																																
					Sociabilité	A	B	C	D																																																																																																																																																																
<p><i>Légende : A = Très bien ; B = Bien ; C = Nécessite une amélioration ; D = Insuffisant</i></p>										<p align="center">Formation professionnelle</p> <p>Souhaitez-vous suivre une formation ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Si oui, laquelle ? Maîtrise du logiciel de gestion de relation clients (GRC)</p> <p>Dans quel cadre ? Compte personnel de formation</p> <p>Avis du responsable : Favorable <input checked="" type="checkbox"/> Défavorable <input type="checkbox"/></p> <p>Pourquoi ? Cette formation en informatique la rendra apte à occuper un poste de commercial.</p>																																																																																																																																																															
<p align="center">Commentaire</p>																																																																																																																																																																									
<p align="center">Collaborateur évalué</p>					<p align="center">Responsable évaluateur</p>																																																																																																																																																																				
<p>Je pense avoir surmonté mon manque de rapidité et de réaction face à une contrainte nouvelle. J'aime ce travail car les tâches sont variées et j'apprécie tout particulièrement les contacts avec les clients.</p>					<p>À tenu compte des remarques faites en 2014 pour progresser et maîtriser à présent les missions confiées.</p>																																																																																																																																																																				
<p>Les objectifs ont-ils été atteints OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/></p> <p>Force du collaborateur : Beaucoup de motivation et d'implication dans son travail. A toujours le souci de satisfaire le client dans les meilleurs délais.</p> <p>Points à améliorer : Utiliser mieux et plus fréquemment le logiciel de relation client.</p>										<p align="center">Collaborateur évalué</p>					<p align="center">Responsable évaluateur</p>																																																																																																																																																										
<p>Date et signature 7/05/2021</p> <p align="center"><i>Ruiblard</i></p>										<p>Date et signature 7/05/2021</p> <p align="center"><i>M. Dupuis</i></p>																																																																																																																																																															

Mission 2 - Mettre en œuvre un recrutement		 Déméter
Durée : 50'	 ou 	Source

Contexte professionnel

La société Déméter est spécialisée dans l'achat-vente de produits alimentaires locaux issus de l'agriculture biologique et raisonnée. Ses fournisseurs doivent répondre à une charte éthique stricte de production et de fabrication. Ses clients sont des magasins spécialisés dans le commerce de produits biologiques et depuis 2 ans, des hypermarchés.

Par ailleurs, elle a développé des petites superettes de proximité qui permettent de faire de la vente directe aux particuliers

La société réalise régulièrement des opérations de communication et notamment des prospections par publipostage et des newsletters qu'elle sous-traite à une agence de publicité.

M^{me} Combaz trouve que ces opérations coûtent chères et elle souhaite recruter un(e) attaché(e) commercial(e) qui pourra réaliser en interne ces campagnes de communications avec l'aide de l'infographiste qui réalise déjà les supports de communication.

L'infographiste a été formé(e) sur des applications graphiques et il ne maîtrise pas les applications de bureautique (traitement de texte, tableur, base de données...) utilisées pour les publipostages (papier et numérique (e-mailing)).

L'attaché(e) travaillera en étroite collaboration avec le service commercial pour définir les campagnes de communication et avec l'infographiste qui sera chargé(e) de réaliser les supports de communication.

- À court terme : il ou elle devra être autonome et capable de prendre en charge la création des fichiers et la réalisation des envois qui lui seront demandés. Il ou elle devra contrôler la qualité des envois.
- À moyen terme, il ou elle épaulera le service commercial pour la prospection de nouveaux clients.



Travail à faire

1. Établissez le profil de poste de la personne à embaucher.
2. Rédigez l'annonce qui sera diffusée dans les journaux. Le recrutement sera réalisé en juin pour un contrat qui débutera le 1^{er} septembre. L'annonce sera diffusée dans les deux journaux locaux (*Le Dauphiné libéré et le Progrès*) et la date limite de réponse est le 20 juin. Les réponses seront envoyées par courrier au service emploi (CV + lettre de motivation) ou par mél : recrutement@demeter.com

M^{me} Combaz souhaite évaluer le coût du recrutement de l'attaché(e) commercial(e). Elle vous remet un récapitulatif des tâches réalisées (**document**).

3. Calculez le coût du recrutement à partir des données précédentes, en estimant à 25 € (charges comprises), le coût du salaire horaire moyen des différents salariés intervenant dans le processus (managers, responsables RH...).

Doc. 1 Récapitulatif des tâches réalisées

- **Définition de l'annonce et des besoins** : cette opération a été réalisée par plusieurs responsables de la société. Sa durée est estimée à 4 heures.
- **Achat d'un espace de diffusion d'annonce** : le coût de l'annonce sur Internet varie en fonction de la notoriété du site. Il faut compter en général, 600 € HT pour diffuser une annonce sur un site généraliste à forte audience. Sachant que la société diffuse plus de 20 annonces par an elle bénéficie d'un tarif plus avantageux de 450 €HT par annonce.
- **La société a loué un espace de diffusion sur un site spécialisé** en plus de la solution précédente, afin de toucher un panel supérieur de candidats, elle a payé 150 € HT de frais supplémentaires.
- **Traiter les candidatures reçues** : Internet apporte en moyenne 100 à 150 candidatures par site. On a reçu 250 candidatures. Le temps de traitement complet d'une candidature par courriel (lecture du message, ouverture des pièces jointes, analyse du contenu, réponse au candidat et traitement final du dossier) a pris 5 minutes environ.
- **L'accès et la recherche dans une CVthèque** : la société a eu recours à une base de données de CV ou CVthèque. Son exploitation nécessite la création de requêtes d'interrogations et la mise en place d'alertes qui générèrent des retours de profils de candidats à traiter comme les candidatures liées à l'annonce. Ces coûts d'accès, pour 15 jours et en illimité, se sont chiffrés à 1 400 € HT.

La société a eu 10 retours par jour sur 15 jours, soit 150 candidatures et en étant rapide il faut compter 5 minutes par candidature.

- **Les entretiens** :
 - Dans un premier temps, 30 candidats ont été retenus, et l'entretien téléphonique avec chacun duré 30 minutes (celles-ci incluent les rappels nécessaires pour pouvoir joindre les candidats). 10 candidats ont finalement été sélectionnés.
 - 1^{re} série d'entretien avec les 10 candidats sélectionnés. 30 mn avec la DRH et 30 mn avec le manager opérationnel
 - concertation entre le DRH et le responsable opérationnel afin de retenir la liste finale. Cette opération dure en général 45 minutes
 - Entretiens approfondis avec les 3 candidats de la liste finale avec le manager afin de valider définitivement le candidat retenu, le responsable opérationnel recevra en entretien chaque candidat durant 1 heure.

Mission 3 - Améliorer l'intégration		 Déméter
Durée : 1 h 30'	 ou 	Source

Contexte professionnel

La société a rencontré plusieurs problèmes à l'occasion de l'embauche de salariés ou de stagiaires.

- Des stagiaires ont commis des erreurs en prenant des initiatives hasardeuses par manque d'explications quant aux tâches à réaliser.
- La dernière personne embauchée a été licenciée à la fin de la période d'essai pour incompetence. Ce salarié avait un CV performant et des expériences particulièrement intéressantes et il subsiste pour M^{me} Combaz un doute sur la qualité des informations qui lui ont été transmises lors de la prise de poste. Il est possible que le manque d'informations ait entraîné des incompréhensions et des erreurs durant la période d'essai.

À la suite de ces problèmes, M^{me} Combaz s'interroge sur la qualité de l'intégration des nouveaux salariés au sein de l'entreprise. Elle vous demande de participer à la réflexion commune qui est menée sur ce thème au sein de la société.

Travail à faire

Liste de contrôle

M^{me} Combaz a partagé ces difficultés avec un le directeur de de la société C4I. Ce dernier lui a transmis la note qu'il a diffusée dans son entreprise aux responsables de services. M^{me} Combaz vous remet ce texte (**document 1**).

1. Concevez une liste de contrôles des opérations possibles à réaliser lors de l'intégration d'un(e) salarié(e).

Livret d'accueil

La société ne possède pas de livret d'accueil, la directrice vous demande de le concevoir, afin de faciliter l'intégration des nouveaux salariés. Elle vous demande de réfléchir au contenu du livret et de lui en proposer un plan détaillé en vous aidant des **documents 2 et 3**.

2. Recherchez sur Internet des exemples et les informations concernant les livrets d'accueil.
3. Proposez dans une note d'information un plan détaillé du projet de livret d'accueil.

Évaluation de l'intégration

M^{me} Combaz souhaite évaluer la qualité de l'intégration des nouveaux arrivants et cela, quel que soit leur statut.

4. Proposez un questionnaire d'évaluation de l'intégration destiné à mettre en avant les points positifs et les points négatifs. Vous pouvez éventuellement concevoir ce questionnaire sur Sphinx, Ethnos, Google Forms ou Microsoft Forms.

Doc. 1 Procédure d'intégration de la société C4I

L'intégration d'un nouveau collaborateur est la concrétisation d'un recrutement.

L'accueil est déterminant pour que le salarié trouve ses repères et soit rapidement opérationnel. Accueillir un nouvel arrivant dans son entreprise, c'est un peu comme accueillir quelqu'un chez soi. Que diriez-vous si des amis vous invitaient sans vous sourire en vous accueillant, sans vous parler ou sans vous faire visiter les lieux ? Vous seriez un peu perdu ?

PRÉPAREZ SON ARRIVÉE

La façon dont vous présenterez et préparerez l'arrivée d'un nouveau collaborateur conditionnera son acceptation par les autres. N'en faites pas trop, ni trop peu. Quel que soit le contexte de l'embauche, restez factuel en expliquant à l'équipe la raison de ce recrutement et les missions du futur collaborateur, sa position au sein de l'équipe, le lieu de son poste de travail, éventuellement son parcours professionnel succinct (expérience, formation...).

La logistique est un aspect important de l'accueil. Cela montre que le nouvel arrivant était attendu. Il faudra veiller à ce que le poste de travail soit préparé (bureau, ligne téléphonique, accès informatique...). Anticipez d'ores-et-déjà un temps de formation s'il est nécessaire ou prévu dans votre entreprise. Si cette personne est amenée à encadrer une équipe ou si son poste concerne une activité dite « transversale » (ressources humaines, gestion, communication...), il est intéressant de prévoir un temps de rencontre avec tous l'équipe de direction lors du premier mois.

SOYEZ PRÉSENT LE JOUR J

Les premières impressions à l'arrivée dans une entreprise restent ancrées en nous tout au long de notre carrière. Là encore, les conditions d'accueil sont primordiales.

C'est le responsable hiérarchique du nouvel arrivant qui l'accueillera. Il est important de se rendre disponible lors des temps forts de la vie professionnelle d'un salarié.

Le nouveau membre cherchera ses repères. Il voudra découvrir son bureau mais également les locaux dans lesquels il sera amené à travailler (salle de réunion, photocopieur, fax...). Vous lui préciserez également les habitudes de l'équipe qu'il intègre : réunion de service, horaires de travail, moments de convivialité (machine à café, déjeuné d'équipe) ...

Transmettez-lui les documents qui lui permettront de mieux comprendre l'entreprise (site Internet, rapport d'activité...) et rappelez-lui que vous vous tenez à sa disposition pour toute question. On n'ose pas toujours déranger ses collègues de travail pour leur demander des conseils. Vous pourrez alors désigner une personne de référence vers laquelle le nouveau salarié pourra se tourner sans crainte de déranger. C'est souvent la secrétaire du service qui est concernée par cette mission car, travaillant en transversalité dans l'entreprise, elle connaît tout et tout le monde.

ACCOMPAGNEZ LE NOUVEAU SALARIÉ SUR SON POSTE

La prise de poste devra se faire dès le deuxième jour. N'hésitez pas à répéter à votre nouveau collaborateur ce que vous avez pu déjà lui dire lors de l'entretien d'embauche : ses missions, son rôle, sa place dans l'entreprise. Un collaborateur a besoin de savoir ce que l'on attend de lui. Sachez lui expliquer ce que vous souhaitez. La fiche de poste est un bon récapitulatif des attentes de l'employeur. Vous pouvez, par exemple, la lire et la commenter avec lui. Responsabilisez-le dès le départ.

Selon le degré d'autonomie et de responsabilités de son poste, confiez-lui une première mission en précisant les objectifs et les délais attendus. Ces premiers instants de collaboration sont primordiaux. C'est là que le salarié va vous jauger, chercher à savoir comment vous fonctionnez.

EVALUEZ SON INTÉGRATION

La première phase, d'observation, va vous permettre d'évaluer la manière de travailler de votre nouveau salarié. Soyez vigilants car c'est le moment où vous pouvez empêcher votre collaborateur de prendre de mauvaises habitudes de travail. Afin que certaines procédures deviennent des automatismes, corrigez immédiatement ses erreurs.

Sachez lui expliquer l'origine de certaines procédures afin qu'elles ne soient plus perçues comme des contraintes mais comme une précaution (port des vêtements de sécurité, formulaires à remplir pour être mieux servi...).

Plusieurs moments sont importants dans la période d'intégration : soyez disponible pour réaliser un bilan à la fin du premier jour, à la fin de la première semaine, à la fin du premier mois (la première paye). Un bilan à six mois peut vous permettre de faire un point sur l'avancée de ses missions. Enfin, l'entretien annuel vous permettra d'évaluer si le salarié s'est bien adapté à votre entreprise.

En conclusion, tout le temps que vous accorderez à votre collaborateur à son arrivée sera du temps de gagné pour la suite. Il sera plus rapidement opérationnel. Vous aurez appris à connaître vos modes de fonctionnements respectifs.

Doc. 2 Affichage obligatoire dans une entreprise

L'employeur est tenu d'afficher certaines informations. Les principales sont les suivantes :

- adresse, nom et téléphone de l'inspecteur du travail territorialement compétent,
- adresse et numéro de téléphone du médecin du travail et des services de secours d'urgence, avis de l'existence d'une convention collective,
- règlement intérieur s'il en existe un,
- horaire de travail et durée du repos,
- interdiction de fumer dans les locaux de l'entreprise,
- modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques.

L'affichage doit être effectué à une place facilement accessible dans les lieux où le travail est effectué.

Doc. 3 Livret d'accueil

Source : <http://www.netpme.fr/>

Dans une entreprise, le livret d'accueil est le premier signe donné au nouveau salarié du lien qui le relie à cette dernière, que celui-ci soit embauché en CDI, CDD ou en qualité d'intérimaire.

L'accueil est la première étape de l'intégration.

L'objectif poursuivi est de mettre à disposition du nouveau recruté et de chaque membre de l'entreprise un support d'information lui permettant de se guider au travers de l'entreprise. Cette information se justifie d'autant plus que l'entreprise fait fréquemment appel à des salariés temporaires.

À ce titre, le livret d'accueil constitue un excellent outil de management auquel il convient de donner toute l'importance qu'il mérite. C'est pourquoi il est conseillé de ne pas minimiser la valeur du livret d'accueil.

Contrairement au règlement intérieur dont la loi fait obligation dès lors que l'entreprise comporte 20 salariés et plus (article L 122 – 34 du Code du travail), le livret d'accueil ne fait l'objet d'aucune règle quant à son existence ni son élaboration.

En fonction de l'importance que l'on veut lui donner et à fortiori s'il n'existe pas de règlement intérieur, le livret comportera un nombre plus ou moins important de rubriques allant de la présentation des activités et réalisations en passant par les informations purement logistiques pour aboutir aux règles de fonctionnement.

Attention : un livret d'accueil n'est pas un pseudo règlement intérieur, il vise à informer mais n'a pas de caractère réglementaire. A ce titre, il ne peut être opposé au salarié comme élément de nature contractuelle.

Nous proposons sur notre site la structure d'un livret d'accueil enrichi de nombreux conseils de rédaction. Les rubriques proposées dans ce document sont données à titre indicatif et ne prétendent pas à l'exhaustivité. Par ailleurs, ces rubriques sont à prendre en considération en fonction de la taille de l'entreprise et de l'existence ou non d'un règlement intérieur. Si ce dernier existe, il est bien de le mentionner dans le livret et de le remettre en même temps que celui-ci.

Enfin, si le contenu du livret d'accueil est important, sa présentation se doit d'être propice tant à une mise à jour régulière qu'à l'attractivité qu'il doit exercer. Il est donc conseillé d'opter pour une présentation graphique « souple » du type onglets détachables afin de garantir au document toute son actualité et d'en optimiser les coûts de production.

Mission 4 - Contrôler la passation des consignes de sécurité		
Durée : 50'	 ou 	Source

Contexte professionnel

La société Alpes-Drones est spécialisée dans la commercialisation et la maintenance de drones professionnels. Elle emploie un certain nombre de techniciens d'entretien en charge de la préparation des drones à livrer, de leur maintenance et de leur réparation.

Ces salariés manipulent des pièces qui peuvent être assez lourdes. Ils utilisent des produits (solvant, huiles, essences, produits de nettoyage, etc.) qui peuvent s'avérer dangereux. Par ailleurs, les tests de drones exigent beaucoup de rigueur pour éviter tout accident.

À la suite d'un accident technique concernant un nouveau salarié, il est apparu que ce dernier n'avait peut-être pas reçu toutes les informations utiles à la tenue de son poste.

Travail à faire

Le directeur de la société, M. Tardy, souhaite rationaliser l'accueil et l'intégration des nouveaux salariés afin que tous les renseignements importants leurs soient transmis.

Il vous demande de proposer une liste de contrôle de l'accueil-sécurité au poste de travail en vous aidant du document ci-dessous. Cette liste de contrôle devra récapituler toutes les informations indispensables à connaître quant à la sécurité du poste de travail.

Il sera complété par la personne en charge de l'accueil et contresigné par la personne embauchée afin de contrôler que tous les éléments indiqués ont bien été remis ou communiqués.

Doc. Compte rendu de la réunion entre la direction et les responsables d'ateliers

Lors de son accueil, l'entreprise doit veiller à communiquer au salarié toutes les informations et fournitures utiles concernant l'entreprise et la sécurité au travail.

Ces informations à communiquer concernent les points suivants : l'entreprise et son organisation, les démarches administratives (maladie, accident, congé...), l'organisation du service ou de l'équipe, les horaires de travail, les locaux (vestiaires, réfectoire, sanitaires, atelier, accès et issues de secours), le règlement intérieur, la conduite à tenir en cas d'accident, les consignes particulières du site, le poste de travail et les conditions d'exécution du travail, les dispositifs et mesures générales de protection collective, l'utilisation et l'entretien des équipements de protection individuelle, la responsabilité individuelle, les acteurs de la prévention dans l'entreprise et les registres de sécurité.

Les équipements de sécurité à remettre au salarié sont les suivants : vêtement de travail, vêtement de haute visibilité, chaussures de sécurité, casque de sécurité, protection auditive, gants de protection.

Formation à la sécurité : les techniciens sont soumis à des risques divers et ils doivent tous avoir suivi des formations concernant : les risques électriques, la conduite d'engins, les gestes de premiers secours, et d'autres formations éventuelles concernant la lutte incendie, produits chimiques....

Afin d'identifier les besoins en formation, il faut identifier les formations qui ont été suivies par le salarié dans ses emplois précédents. Pour chacune, il y a lieu de connaître l'organisme qui a assuré la formation, les dates de la formation de et le niveau éventuel de la formation.

Médecine du travail : Il faut indiquer le jour de l'entrée en service du salarié et la date de sa convocation à la visite de médecine du travail.

Tutorat : pour chaque personne recrutée, il faudra identifier son service, son poste, son tuteur au sein du service, la date de début du tutorat et sa durée.

Mission 5 – Recruter un commercial		
Durée : 50'	 ou 	Source

Contexte professionnel

Début avril, M^{me} Combaz décide de recruter un agent commercial chargé de la prospection et de la vente sur les cinq principaux départements de la région.

Conscient de l'importance et de l'urgence de cette nouvelle embauche pour la réussite du développement de l'entreprise, la présidente est soucieuse de cibler les candidats en adéquation avec le poste proposé. Elle vous demande de l'assister dans ce travail.

Travail à faire

1. Donnez un avis argumenté sur le mode de recrutement à retenir.
2. Préparez le guide d'entretien demandé par M. Vignot.

Doc. 1 Courriel de M^{me} Combaz

à	X@demeter.fr
CC	
Objet	Recrutement du commercial Sud Est
Pièces jointes	Fiche de poste du commercial.pdf ; Dossier sur les modes de recrutement.doc ; Qualités commerciales des candidats.doc
<p>Bonjour,</p> <p>Comme vous pouvez le constater sur la fiche de poste, je pense recruter un agent commercial expérimenté, de préférence dans le secteur agro-alimentaire. Il doit être rapidement opérationnel pour constituer son portefeuille clients.</p> <p>Je prévois un budget de 1 500 €.</p> <p>Je n'aurai pas le temps de rencontrer une multitude de candidats. C'est pourquoi il nous faut faire appel à un moyen de contact et de sélection rapide. J'ai déjà repéré sur internet des pistes intéressantes. Vous devrez donc les analyser et vous retiendrez le mode de recrutement approprié.</p> <p>Après avoir pris connaissance des dossiers sélectionnés en externe, je recevrai au maximum 3 candidats en entretien dans nos locaux. Je vous demande de me préparer un guide d'entretien.</p> <p>Bon courage et merci.</p> <p>Eliane Combaz</p>	

Doc. 2 Fiche de poste du commercial

Fiche de poste					
Intitulé du poste	Commercial	Statut	Salarié	Date embauche	01/06/2021
Localisation	Bouches du Rhône – Gard – Var– Drôme – Vaucluse				
Supérieur hiérarchique	Le Président Directeur Général				
Missions	<p>Acquérir de nouveaux clients : créer un plan de prospection et établir un plan de tournée ; présenter les produits et conseiller les clients ; faire des propositions commerciales et définir avec le client les modalités du contrat de vente</p> <p>Fidéliser la clientèle : effectuer le suivi de la relation commerciale</p> <p>Mener des actions commerciales lors de manifestations événementielles</p>				
Formation	Bac + 2 minimum BTS commerciaux ; DUT Techniques de Commercialisation ; Écoles de commerce				
Expérience professionnelle	3 ans minimum et une bonne connaissance du secteur agro-alimentaire				
Savoirs Culture commerciale	Droit commercial Techniques de communication Techniques commerciales				
Compétences professionnelles	Techniques de prospection de la clientèle (fichiers, ciblage, méthode d'approche) Techniques de négociation commerciale Réalisation d'un devis ; réalisation d'un plan de tournée Notions de reporting Connaissances des logiciels du PackOffice				
Compétences comportementales	Autonomie – Sens de l'initiative et des responsabilités Aisance relationnelle et écoute active Adaptabilité et persévérance Présentation soignée				

Doc. 3 Dossier sur les modes de recrutement

Le dossier est composé de 4 annexes :

- Salesplus vous fait gagner du temps ;
- Recrutez des commerciaux spécialisés dans votre secteur d'activité ;
- CR - Conseil, cabinet de recrutement ;
- Utilisez les services de Pôle emploi pour trouver des candidats.

Annexe 1 - Salesplus vous fait gagner du temps

Le nerf de la guerre pour tout site web spécialisé emploi ? Des profils ciblés et, si possible, exclusifs. C'est justement la qualité du « sourcing » des candidats qui est au cœur des préoccupations des fondateurs de Salesplus.fr. Ce nouveau job board propose aux recruteurs des dossiers très détaillés de vendeurs ou de managers commerciaux à la recherche d'un poste ou en veille active. Une très grande partie de ce fichier provient d'un autre site, communautaire celui-là : Cobize.com. Un «Facebook pour commerciaux» qui permet notamment à ses membres, en cochant une simple case, de rendre disponible leur profil dans la base de données de Salesplus et donc de voir leur CV soumis à d'éventuels recruteurs. « *Nous disposons ainsi de profils que nous pouvons très finement qualifier* », explique Loïc Bermani, l'un des créateurs de ces deux sites. Pour garantir aux recruteurs que les dossiers de candidats qu'ils achètent (à partir de 150 euros HT par dossier ou 800 euros HT pour l'abonnement d'un an à la CVthèque) correspondent au mieux à leurs besoins, Salesplus dispose d'une batterie d'outils. Ainsi, 97% des candidats inscrits sur le site ont réalisé un test de vente qui comporte une quinzaine de pages de résultats. Le recruteur peut également organiser un rendez-vous vidéo via webcam. Un apport d'informations et un gain de temps précieux sur le recrutement d'un vendeur et ce, dès la sélection des dossiers.

Annexe 2 - Recrutez des commerciaux spécialisés dans votre secteur d'activité

Ils sont formés à la vente, au marketing et au management, mais ils ont également développé une connaissance technique dans un secteur : tourisme, agroalimentaire ou environnement. Ces jeunes commerciaux spécialisés, qui ont suivi des cursus spécifiques durant leur formation, sont très recherchés.

- **Les métiers de l'agroalimentaire : Département Techniques de commercialisation agro-alimentaire (TCAA)**
- **Les débouchés : chef de secteur dans l'industrie agroalimentaire...**

Pour faciliter la tâche des recruteurs, de plus en plus d'écoles proposent donc des cursus commerciaux ou marketing spécialisés dans un secteur d'activité. Ce qui vous donne au moins l'assurance que le junior aura quelques compétences sectorielles lui permettant, théoriquement, d'être productif plus rapidement. Des cursus que l'on trouve notamment dans le monde des nouvelles technologies, du tourisme, de la viticulture, de l'agroalimentaire ou encore de l'environnement. «*La spécialisation sectorielle apporte un début d'expertise et de technicité*, poursuit le représentant de Michael Page. *Et la certitude que le jeune candidat est véritablement intéressé par votre secteur d'activité puisqu'il a délibérément choisi cette spécialité durant sa formation* ».

Contact : chef de département Techniques de commercialisation agro-alimentaire qui vous fournira une liste de candidats potentiels. www.iut.univ-tours.fr ; Courriel : alain.durand@univ-tours.fr ; Tél. 02 47 36 75 70)

Annexe 3 – CR - Conseil, cabinet de recrutement

1 - Missions complètes recrutement

Chacune des étapes du recrutement conditionne le succès final et mérite la plus grande attention. Sourcing, sélection, suivi d'intégration, bénéficiez d'une capacité d'intervention démultipliée sur un large territoire avec un réseau de 20 implantations.

2 - Assistance au recrutement

Urgence, ressources indisponibles, prestations régulières et sur mesure... Notre offre s'adapte à votre contexte, vous bénéficiez d'une grande réactivité sur un large territoire avec notre réseau de 20 implantations.

Prestation de Recrutement à la carte

Objectif

Réaliser, pour votre compte, une prestation complète ou partielle de recrutement.

Exemples de prestations à la carte : 1 350 €

1. Recherche de candidatures :
 - Audit de référencement des compétences et rédaction d'un document de synthèse présentant votre entreprise, le poste à pourvoir et le profil recherché.
 - Proposition du plan média : arbitrage entre les supports, presse quotidienne régionale et nationale, presse professionnelle et les sites internet.
 - Rédaction et insertion de l'annonce sous la charte CR - Conseil
 - Sourcing de candidatures Fichier CR – Conseil, websourcing, candidathèques....
2. Sélection et évaluation :
 - Tri des CV en fonction des critères d'évaluation définis préalablement.
 - Entretiens professionnels avec un consultant.
 - Tests de personnalité, d'aptitudes et de mises en situations.
3. Décision :
 - Réalisation d'une synthèse et d'un dossier de candidature.
 - Présentation à votre entreprise

Annexe 4 - Utilisez les services de Pôle emploi pour trouver des candidats

D'après www.pole-emploi.fr

Pôle Emploi vous offre des conditions optimales pour garantir le succès de votre recherche de candidats. Avec ses partenaires, il mobilise tous les moyens pour garantir à votre annonce une grande visibilité.

Les conseillers s'appuient sur un réseau de diffusion puissant et ciblé pour faciliter la recherche de candidats.

Les équipes de conseillers vous proposent donc :

- une diffusion de vos offres d'emploi dans les pôles emploi,
- l'accès à plus de 500 000 profils-CV de candidats 24h/24 sur le site pole-emploi.fr,
- des partenariats avec des médias nationaux ou locaux (diffusion de vos offres à la télévision, à la radio et dans la presse)

À quoi sert votre espace recrutement ?

Cet espace vous permet de :

- déposer et gérer gratuitement des offres d'emploi sur pole-emploi.fr
- rechercher des candidats
- recevoir automatiquement par courriel une alerte lorsque des CV correspondant à vos recherches sont déposés sur le site
- contacter les candidats qui vous intéressent et gérer les propositions d'emploi que vous leur envoyez

Ces prestations sont gratuites.

Doc. 4 Trois étapes pour déceler les qualités commerciales d'un candidat

Nathalie Dupas, consultante senior chez Hudson, groupe de conseil en recrutement et en ressources humaines

Évaluer l'expérience du candidat Le bon commercial est avant tout celui qui correspond aux besoins de votre entreprise. Il est donc indispensable, pour que l'entretien de recrutement soit efficace, que vous puissiez avoir une vision claire des compétences et des qualités requises nécessaires au poste à pourvoir. Ce profil idéal défini, vous pouvez alors aborder l'entretien avec toutes les cartes en main. Commencez par interroger le candidat sur son expérience : produits vendus, type de clientèle... Toute la difficulté dans cette étape consiste à ne pas tomber dans le piège du déclaratif. Par définition, un commercial sait se vendre. Aussi, soyez particulièrement attentif à ses réponses.

Demandez-lui de vous décrire en peu de mots le produit qu'il était chargé de vendre dans son précédent poste. Vous parle-t-il de ce produit de façon trop hermétique et en des termes techniques incompréhensibles ? Ou au contraire est-il capable de synthétiser son discours et d'employer des mots simples et percutants ?

Estimer les compétences de la nouvelle recrue Penchez-vous sur le passé professionnel du candidat pour connaître les environnements dans lesquels il a évolué et pour obtenir des informations sur ses mécanismes de réflexion et d'action. Il s'agit de jauger ses compétences, en posant des questions -centrées sur l'action- de plus en plus précises, selon la technique de l'entonnoir. Par exemple : « Avez-vous en tête un client qui vous a fait particulièrement confiance ? » ... Vous pouvez également lui demander : « Avez-vous déjà essuyé des échecs commerciaux ? » ... L'objectif n'est pas, évidemment, de piéger le candidat, mais d'obtenir de lui une description précise de ses compétences et du contexte de leur mise en œuvre. Cela vous permet également de tester ses capacités de remise en cause, face à des difficultés rencontrées dans un contexte professionnel.

Détecter les profils de battants Vous devez être capable de déterminer si le candidat a un profil combatif susceptible de donner le meilleur pour défendre vos produits. Si la réglementation interdit de l'interroger sur sa vie privée, vous pouvez le questionner sur ses activités extraprofessionnelles : "Quelles compétences avez-vous développées ?" ... Un candidat doté d'un caractère dynamique dans sa vie privée augmente ses chances. L'étude de la partie du curriculum vitae consacrée aux passions et activités sportives et culturelles vous fournira des pistes. Par ailleurs, un candidat au parcours professionnel hors norme et voulant évoluer vers une carrière commerciale peut avoir à son avantage une certaine ouverture d'esprit et une capacité à s'adapter. A vous de chercher ces petits indices !

REPERER LES SIGNES QUI NE TROMPENT PAS Le bon vendeur doit être percutant et séduire. [...]

Mission 6 – Recruter un responsable logistique (Entrainement à l'épreuve e52)		<i>Micro Brasserie du Solliet</i>
Durée : 50'		Source

Contexte professionnel

La micro-brasserie du Solliet conçoit et commercialise depuis plusieurs années des bières artisanales. La fabrication est sous-traitée auprès d'une entreprise située à Chambéry.

Pour se faire connaître et avoir un contact direct avec ses clients, l'entreprise participe également à des évènements festifs, des salons et des foires (fête de la bière, fête du patrimoine, fête de village, salon du bien-être, village de Noël...) et elle a ouvert plusieurs brasseries situées dans des grandes villes de la région Rhône-Alpes.



Les bières sont fabriquées à partir de produits issus de l'agriculture biologique. Grâce à un partenariat développé avec des agriculteurs locaux.

L'entreprise connaît un succès certain depuis sa création et son marché ne cesse de croître en termes quantitatifs et géographiques. L'entreprise doit mettre en place une logistique de plus en plus complexe et la croissance de l'activité nécessite la création d'un nouvel emploi en contrat à durée indéterminée pour coordonner les livraisons.

Ce salarié, "Responsable Logistique", devra avoir au moins 3 ans d'expérience. L'exercice de son activité nécessite de nombreux déplacements. Sa rémunération sera de 38 000 € brut par an. Le candidat devra intégrer le poste rapidement. Les candidatures devront parvenir sur la boîte mail : contactrh@brasserie-solliet.com.

Les missions et compétences imposées par le poste sont récapitulées dans la fiche de poste.

Travail à faire

1. Rédigez l'annonce de recrutement devant paraître sur des sites d'emploi.

La direction a reçu une vingtaine de candidatures. Elle vous demande de préparer la pré-sélection de ces dernières pour les entretiens de recrutement.

Travail à faire

2. Construisez un outil de pré-sélection des candidatures et de le tester avec deux des CV reçus.

Doc. 1 Fiche de poste

FICHE DE POSTE	
Emploi	– Responsable logistique
Organisation de la chaîne logistique	– Organise la logistique dans les approvisionnements – Organise la logistique dans la gestion des stocks – Organise les expéditions – Gère les moyens de transport – Veille aux conditions de sécurité des transferts
Organisation de la chaîne de production	– Planifie les productions – Recherche de façon constante l'optimisation de la gestion des coûts : maîtrise des coûts de transport – Analyse les données logistiques – Coordonne les expéditions en liaison avec le responsable commerciale et la direction
Participation à la chaîne commerciale	– Organise les dégustations avec les clients ou prospects en appui des commerciaux – Assure le suivi client à la suite des démonstrations
Diplôme	– Bac + 2 minimum formation logistique
Compétences associées	– Maîtrise de <Microsoft 365 et des outils internet – Communique aisément avec des interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes – Fait preuve d'organisation, de méthode et de rigueur – Anime et mobilise les équipes – Fixe des objectifs et évalue les résultats – Organise des réunions de travail – Rédige les comptes rendus
Aire relationnelle	– Dépend directement du gérant et travail en étroite collaboration avec le responsable de la production et le responsable commercial.

Doc. 2 Deux exemples de CV reçus**CV1**

<p>BELHAM Amine</p> <p>58 rue de Caudry 18100 VIERZON 31 ans Marié - 1 enfant Tel : 06.68.77.xx.xx abelham@gmail.com</p>	<p style="text-align: center;">RESPONSABLE LOGISTIQUE 10 ans d'expérience - Logistique et Transport</p> <ul style="list-style-type: none"> → Supervision site d'exploitation → Management du personnel → Création, suivi et animation d'indicateurs de performance → Gestion et planification des flux amont/aval → Etablissement du budget annuel
Expériences professionnelles	
<p>Depuis novembre 2020</p>  <p>Missions</p>	<p style="text-align: center;">Responsable d'exploitation / commercial</p> <p>Groupe KEOLIS – Site Valence (26) –Transport de voyageurs interurbain et tourisme.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Pilotage de l'exploitation du site de Valence</i> - <i>Mise en place et suivi des tableaux de bord d'exploitation</i> - <i>Élaboration des études et réponses aux appels d'offres</i>
<p>Avril 2016-Juillet 2020</p> <p>Société</p>  <p>Missions</p>	<p style="text-align: center;">Adjoint du responsable d'exploitation logistique</p> <p>Logidis Comptoirs Modernes – Groupe Carrefour Givors (69) – Logistique alimentaire sec <i>Exploitation sur un Site de 3000 m²,</i> <i>Livraison : supermarchés & magasins de proximité sur la région Rhône-Alpes</i></p>
<p>Juin 2013-mars 2016</p> <p>Société</p>  <p>Missions</p>	<p style="text-align: center;">Magasinier – responsable de dépôt</p> <p>PCEB (Limoux - 11) (Négoce de produits phytosanitaires) Chargé de la logistique interne et de la vente auprès des clients</p>
Formation	
<p>Diplômes</p>	<p>2013 : Diplôme Universitaire de Gestion Logistique et Transport (Bac+2 en alternance) Institut Supérieur de l'Entreprise de Montpellier – Promotrans</p>
<p>Informatique</p>	<p><i>Microsoft 365, Lotus Note, WMS (INFOLOG, Convergence, Agrostar, Alice)</i></p>
<p>Langue</p>	<p>Anglais : niveau professionnel Espagnol : niveau scolaire</p>
Centres d'intérêt	
<p>Loisirs</p>	<p>Tennis Culture : cinéma, lecture (Historia, Sciences & Vie...), visites historiques, cuisine</p>

CV2

Marta IGLESIA

327 Impasse des cyprès
34740 VENDARGUES
06 20 60 XX XX
marta_iglesia@hotmail.com
Née le 02/08/1993
Permis B

RESPONSABLE LOGISTIQUE**EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE**

Décembre 2021 – mars 2024 Adjointe du Responsable Planification / Logistique - AUXEL Vendargues
- *Responsable des réceptions / stocks / expéditions et de la production*
- *Responsable des Flux physiques et informatiques*

COMPÉTENCES**LOGISTIQUE**

Supervision de la planification des sites
Organisation de l'activité des équipes logistiques
Supervision de la gestion administrative du personnel

PLANIFICATION

Analyse de la demande client
Planification des objectifs de production
Suivi de l'activité au jour le jour et mesure des écarts

PRODUCTION

Suivi de la productivité et mise en place des indicateurs de production
Rationalisation des moyens de production (équipes de travail, matériel, implantation de systèmes d'information, etc.)

FORMATION

2021 **BTS Transport et Prestations Logistiques** Montpellier (34)
2019 **Baccalauréat technologique** Amiens (80)

CENTRES D'INTERET

Sports nautiques, Football, Cinéphile

Mission 7 – Recrutement externe et contrainte d'effectif (Entraînement à l'épreuve e52)		
Durée : 50'		Source

Contexte professionnel

La société SI-Tech est implantée à Bordeaux. Elle est dirigée par M. Larieux et emploie 13 personnes. Elle est spécialisée dans la création, la vente et la maintenance de solutions informatiques clé en main (matériels, logiciels et réseaux).

Caractéristiques de la société	<ul style="list-style-type: none"> - Statut : SA au capital de 100 000 €. - Siège social : 34, rue Buffon – 33000 BORDEAUX - Tél. : 05 76 45 78 89 ; Fax : 05 76 45 78 89 - Mél : info@si-tech.com ; site www.si-tech.com - SIRET : B433 342 334 00033 ; APE/NAF : 4223A
--------------------------------	---

Depuis 5 ans la société à nouée un partenariat avec le société suisse **Infomaniak** qui propose une solution de sauvegarde et de travail en Cloud computing souverain.



Ce partenariat présente les avantages suivants :

- **Souveraineté des données** : En choisissant un prestataire européen, les données sont hébergées sur le sol européen et soumises aux réglementations locales, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Cela garantit une meilleure protection de la vie privée et réduit les risques d'accès non autorisé par des entités étrangères.
- **Sécurité renforcée** : La société Infomaniak met l'accent sur la sécurité en chiffrant les données stockées sur ses serveurs et en s'engageant à ne pas analyser ni revendre les informations de ses clients. Cette approche assure une confidentialité optimale des données.
- **Respect de l'environnement** : Infomaniak est reconnue pour son engagement écologique, opérant des centres de données parmi les plus écologiques de Suisse et compensant ses émissions de CO₂ à 200 %. Cette démarche contribue à réduire l'empreinte carbone des activités numériques.
- **Support local et personnalisé** : Les entreprises bénéficient d'un service client réactif et adapté aux spécificités locales, facilitant la communication et la résolution rapide des éventuels problèmes.
- **Indépendance technologique** : Infomaniak développe ses propres technologies et infrastructures, offrant une alternative aux géants américains du cloud. Cette indépendance renforce la souveraineté numérique et soutient l'économie locale.

Ce partenariat apporte aux clients de SI-Tech une solution qui allie performance, sécurité, respect de la vie privée et engagement écologique, tout en soutenant l'économie et l'innovation locales.

Pour développer le marché du Cloud Computing, M. Larieux souhaite renforcer son équipe de commerciaux en recrutant un(e) conseiller(ère) commercial(e) sédentaire chargé(e) de la prospection commerciale (appel, qualification et relance des prospects jusqu'à la vente en ligne). Il (ou elle) assurera par ailleurs le suivi de la satisfaction des clients.

La personne recrutée intégrera l'entreprise le 1^{er} juillet 2025 avec un contrat à durée indéterminée. M. Larieux souhaite diffuser rapidement l'offre de recrutement.

Travail à faire

1. Rédigez l'annonce de recrutement à diffuser sur le site de l'entreprise.

Dans la perspective du doublement prévu des effectifs d'ici 2026, M. Larieux s'interroge sur la situation de son entreprise au regard de la réglementation relative à l'embauche des travailleurs handicapés. SI-Tech ne compte à ce jour aucun salarié en situation de handicap. Par ailleurs, M. Larieux est sensible à l'intégration des personnes handicapées dans le monde du travail.

Travail à faire

2. Répondre à M. Larrieux quant à la conformité de SI-Tech au regard de la législation sur l'emploi des personnes en situation de handicap.

Doc. 1 Entretien avec M. Larrieux

Vous développez vos logiciels en mode SaaS, qu'est-ce que cela signifie concrètement ?

Le SaaS est une modalité du Cloud Computing. Il s'agit d'une prestation de service offerte à nos clients permettant de fournir des ressources informatiques et des services à la demande.

En fait, nos logiciels ne sont pas vendus et installés sur les disques durs de nos clients mais ils sont mis à leur disposition depuis nos serveurs. Nous facturons ce service sous forme d'un abonnement mensuel.

Pourquoi avez-vous choisi de diffuser vos logiciels sous ce mode ?

Cette formule séduit de nombreuses entreprises pour plusieurs raisons. Elles n'ont pas à investir financièrement. Nous leur apportons par ailleurs des solutions faciles à exploiter et nous assurons la maintenance informatique. Nous leur assurons une continuité de service 7j/7j et 24h/24h. Cela rassure les entreprises qui ont peu de compétences informatiques en interne. C'est donc une formidable opportunité pour elles de se moderniser et notamment d'optimiser leur gestion administrative et financière.

Compte tenu des avantages de ce mode de diffusion, le SaaS connaît actuellement la plus forte croissance sur le créneau du logiciel. Le marché français du SaaS s'élevait à 349 millions d'euros en 2010 et devrait atteindre, selon les experts, près de 1,8 milliard d'euros en 2015.

Doc. 2 Suite de l'entretien avec M. Larrieux

Vous : Quels sont les critères de recrutement ?

M. Larrieux : Le recrutement des commerciaux constitue un élément clé de la réussite de notre entreprise et repose donc sur une démarche rigoureuse pour trouver le candidat qui se rapproche au plus près du profil recherché. Le conseiller commercial sera impliqué dans la stratégie commerciale et sa mise en œuvre dans notre entreprise. Il participera à l'organisation des événements (salons, petits déjeuners, conférence en ligne...).

Le conseiller commercial sédentaire doit avoir une bonne compréhension de la gestion administrative des entreprises. En effet, il sera amené à faire de la vente à distance de nos logiciels ; ce qui nécessite une expérience dans ce domaine pour bien cerner le besoin du client.

Bien entendu, lors de la période d'essai, nous le familiariserons à nos produits.

Il doit avoir un bon relationnel au téléphone, être curieux et à l'aise dans l'utilisation d'internet. Le diplôme minimum requis est Bac+2.

Doc. 3 Structure des emplois chez SI-Tech au 31/12/2024

Types de contrats	Nombre de personnes
Salariés en CDI à temps complet (35 heures/semaine)	13
Salariés CDD*	3
- Contrats de 4 mois	2
- Contrats de 6 mois	
Salariés en CDI à temps partiel	
- Contrat 24 h/semaine	1
Intérimaires	0
Stagiaires de la formation professionnelle	3

*ce ne sont pas des remplacements de salariés absents

Doc. 4 Obligation d'emploi des personnes en situation de handicap

Tout employeur du secteur privé et tout établissement public à caractère industriel et commercial occupant au moins 20 salariés, doit employer des personnes handicapées dans une proportion de 6 % de son effectif salarié. Cette obligation d'emploi s'applique établissement par établissement pour les entreprises à établissements multiples. Elle s'applique également aux personnes handicapées, dans la fonction publique selon des modalités particulières.

[...] L'employeur peut s'acquitter de son obligation en embauchant directement les bénéficiaires de l'obligation d'emploi, et ce, à hauteur de 6 % de l'effectif total de ses salariés (cet effectif est calculé selon les modalités définies à l'article L. 1111-2 du Code du travail). Ces personnes peuvent être embauchées en contrat à durée indéterminée ou déterminée, à temps plein ou à temps partiel, mais également dans le cadre des contrats d'apprentissage, ou des contrats de professionnalisation.

prise entre 400 et 600 fois le SMIC horaire par unité manquante) à l'Association pour la gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph) ou conclure un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement. Il peut enfin s'acquitter partiellement de son obligation en accueillant des personnes handicapées dans le cadre d'un stage, en concluant des contrats de sous-traitance, de fournitures ou de prestations de services avec des entreprises adaptées (anciennement « ateliers protégés »), des centres de distribution de travail à domicile ou des établissements et services d'aide par le travail (anciennement « centres d'aide par le travail »).

Toute entreprise qui entre dans le champ d'application de l'article L. 5212-1* et suivants relatif à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, soit au moment de sa création, soit en raison de l'accroissement de son effectif, dispose d'un délai de trois ans à compter de cette date pour se mettre en conformité avec cette obligation. Les entreprises qui n'emploient aucune personne handicapée et qui n'ont entrepris aucune action concrète en leur faveur pendant plus de 3 ans sont soumises à une sur-contribution équivalente à 1 500 fois le SMIC horaire par personne handicapée manquante.

**Article L. 5212-1 : [...] Tout employeur occupant au moins 20 salariés y compris les établissements publics industriels et commerciaux*

Source : www.travail-emploi.gouv.fr

Doc. 5 Calcul de l'effectif

Article L1111-2 du code du travail

Modifié par la loi n°2008-789 du 20 août 2008 - art. 3

Pour la mise en œuvre des dispositions du présent code, les effectifs de l'entreprise sont calculés conformément aux dispositions suivantes :

1° Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée à temps plein et les travailleurs à domicile sont pris intégralement en compte dans l'effectif de l'entreprise ;

2° Les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée, les salariés titulaires d'un contrat de travail intermittent, les salariés mis à la disposition de l'entreprise par une entreprise extérieure qui sont présents dans les locaux de l'entreprise utilisatrice et y travaillent depuis au moins un an, ainsi que les salariés temporaires, sont pris en compte dans l'effectif de l'entreprise à proportion de leur temps de présence au cours des douze mois précédents. Toutefois, les salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée et les salariés mis à disposition par une entreprise extérieure, y compris les salariés temporaires, sont exclus du décompte des effectifs lorsqu'ils remplacent un salarié absent ou dont le contrat de travail est suspendu, notamment du fait d'un congé de maternité, d'un congé d'adoption ou d'un congé parental d'éducation ;

3° Les salariés à temps partiel, quelle que soit la nature de leur contrat de travail, sont pris en compte en divisant la somme totale des horaires inscrits dans leurs contrats de travail par la durée légale ou la durée conventionnelle du travail.

Source : www.legifrance.gouv.fr

Vous devez exclure de l'effectif :

- les apprentis sous contrat,
- les titulaires de contrats particuliers,
- les VRP multi-cartes,
- les élèves ou étudiants accomplissant un stage donnant lieu à la signature d'une convention entre le stagiaire, l'entreprise et l'établissement d'enseignement,
- les stagiaires de la formation professionnelle.

Source : www.urssaf.fr

Ressources

Un mauvais recrutement peut entraîner des conséquences préjudiciables sur une équipe de travail et sur ses performances. La réussite d'un recrutement repose sur une démarche rigoureuse ne se limitant pas aux seules procédures de sélection.

1. Identifier le besoin de recrutement

Pour être performante, l'entreprise doit disposer d'un personnel suffisant et compétent. La mission des ressources humaines est de préparer et d'accompagner les évolutions résultant des choix stratégiques de développement de la société, par une politique de gestion des emplois et des compétences. En cela elle est une composante importante de la stratégie de l'entreprise.

La **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)** intègre l'ensemble des politiques et pratiques destinées à identifier et à adapter les besoins (emplois) et les ressources disponibles (compétences) à court, moyen et long terme. La GPEC concerne la gestion prévisionnelle :

- **des effectifs** : elle anticipe les évolutions quantitatives du personnel : les départs à la retraite, les besoins de recrutement résultant des objectifs de croissance, etc.
- **des compétences** : elle anticipe les évolutions qualitatives du personnel, par la mise en place d'actions de formations ciblées, destinées à préparer au mieux les employés aux postes à pourvoir (postes existants ou à créer).
- **des emplois** : elle anticipe l'évolution des métiers pour préparer le lancement d'un nouveau service, la diversification des activités ou une nouvelle organisation interne.
- **des carrières** : elle essaye de proposer des parcours adaptés et des évolutions de carrières.

2. Élaborer la fiche de fonction et le profil de poste

La fiche de poste et la fiche de fonction ont quasiment la même finalité : décrire les caractéristiques d'un poste de travail.

- La **fiche de poste** est plutôt utilisée pour les postes d'exécution. Elle décrit de façon plus technique les tâches à réaliser, les compétences exigées.
- La **fiche de fonction** est plutôt utilisée pour les postes d'encadrement. Elle décrit les responsabilités attendues et les compétences générales exigées.

Ces deux documents facilitent la répartition des tâches au sein de l'entreprise. Ils peuvent être utilisés lors des évaluations périodiques pour des recadrages et pour identifier les besoins de formation. Ils permettent d'identifier les **savoirs** (connaissances acquises), les **savoir-faire** (compétence, expériences) et les **savoir-être** (aspect comportementaux et relationnels du poste).

Fiche de poste	
Services : Commercial	Fonction : Attaché(e) commercial
Missions et activités	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrer les commandes sur le logiciel de gestion commerciale - Transférer les commandes au service logistique - Réceptionner et contrôler les bons de préparation de livraison du service logistique - Éditer les bons de livraisons et les factures puis les transférer au service logistique - Classer les documents (BC, BL et facture) - Suivre les problèmes liés aux commandes et livraisons - Réaliser des statistiques hebdomadaires et mensuelles
Contrat	<ul style="list-style-type: none"> - CDD de 35 h hebdomadaire sur le site de Lyon - Salaire : 2 100 € brut mensuel + prime sur CA de 2 % du CA net HT.
Savoirs	Commercial opérationnel
Diplôme	BUT TC ou BTS MCO management unité commerciale
Expérience (année)	2 ans impératifs dans le commerce alimentaire
Connaissance logiciels	Microsoft 365 Gestion commerciale, Salesforce (obligatoire)
Aptitude à rédiger	Bonne
Aptitude à communiquer	Excellente (contact clientèle)
Savoir-être	
Facilité de contact	Calme, mesuré et tolérant pour régler les problèmes avec les clients
Aptitude à organiser	Bonne capacité à ranger, classer et à s'intégrer dans un processus sans introduire des problèmes dans les transferts de documents et d'informations
Responsabilités	Assumer les responsabilités liées à son poste sans les renvoyer sur les autres services
Autonomie, initiative	Proposer des solutions en cas de problèmes en accord avec les autres services concernés
Aptitudes collaboratives	Excellente, doit travailler dans une chaîne de production administrative en facilitant la communication

3. Choisir une procédure d'embauche

3.1. Modalités de recrutement

Les procédures de recrutement doivent être adaptés au secteur d'activité, aux compétences recherchées, au nombre de postes à pourvoir, au type de contrat.

- Le **recrutement interne** : l'entreprise peut privilégier le recrutement interne, par des mutations et des promotions. Moins coûteux, il est une source de motivation pour l'ensemble du personnel et fidélise des salariés qui ont une bonne connaissance de l'entreprise (ses valeurs, sa culture, ses marchés...). Mais, dans certains cas, l'entreprise ne peut trouver en interne les compétences dont elle a besoin.
- Le **recrutement externe** : l'entreprise recrute une personne extérieure à l'entreprise. Ce recrutement peut être réalisé par l'entreprise elle-même ou confié à un organisme extérieur.

3.2. Les moyens de prospection

Lorsque l'entreprise décide de réaliser un recrutement externe, il est important d'utiliser les bons réseaux et les bons moyens de prospection pour toucher des personnes intéressées et intéressantes. Elle dispose d'un choix de moyens de prospection, qui présentent, différents avantages.

- **Les réseaux professionnels** (France travail, APEC, cabinets de recrutement, agences d'intérim...) peuvent participer à différentes phases du recrutement : analyse du besoin, définition du poste et du profil du candidat, conception et diffusion de l'annonce, présélection des candidats.
- **Les partenariats avec les organismes de formation** (écoles, universités, associations d'anciens élèves...) sont adaptés au recrutement de jeunes diplômés.
- **Les annonces** dans la presse, sur les sites web spécialisés ou dans l'espace recrutement du site Web de la société.
- **Les réseaux informels** et la **cooptation** parmi les relations professionnelles (CDD, stage, intérim...) ou personnelles. Le recours à des candidats présentés par des salariés de l'entreprise peut être assorti d'une prime lorsque la candidature se conclut par une embauche.
- **Les candidatures spontanées** seront d'autant plus nombreuses et intéressantes si l'entreprise a une image positive sur le marché du travail et la fait connaître sur son site Web ou ses comptes LinkedIn ou Instagram.

L'e-recrutement est de plus en plus utilisé par les entreprises

- **Les sites d'emplois ou jobboard enregistrent** les offres et les demandes d'emplois. Ces bases de données peuvent être consultées par les entreprises et les personnes en recherche d'emploi (*Jooble, Indeed, monster.fr, leboncoin.fr, keljob.com, qapa.fr...*).
- **Les réseaux sociaux professionnels** (LinkedIn, Viadeo, etc.) permettent d'engager une relation directe avec des candidats potentiels en recherche active ou passive. Ces derniers ont déjà un poste, mais peuvent être intéressés par une opportunité. Les réseaux sociaux permettent de se constituer un vivier de candidats qualifiés et pertinents.
- **Les pages emploi ou de recrutement des sociétés** sont les vitrines de la société pour les candidats qui cherchent des informations sur l'entreprise. Elles indiquent les postes à pourvoir et fournissent des informations sur les carrières, les expériences, les opportunités...).

4. Rédiger et diffuser l'annonce

Le code du travail, impose des règles concernant l'annonce, le descriptif de la personne recherchée et la diffusion de l'offre d'emploi.

L'annonce reprend les informations essentielles de la fiche de poste ou du profil de poste. Elle précise et donne suffisamment d'informations pour donner envie d'y répondre. Elle présente **l'entreprise**, le **poste à pourvoir**, le **profil du candidat recherché** et les **modalités de réponse** à l'annonce.

Éléments constitutifs de l'annonce de recrutement

- Présentation brève de l'entreprise (secteur d'activité, effectif, chiffre d'affaires...)
- Intitulé du poste et type de contrat (CDI, CDD...)
- Missions et activités principales
- Profil du candidat (formation et expériences souhaitées, compétences et qualités requises...)
- Rémunération et avantages (éventuellement)
- Caractéristiques du dossier de candidature :
 - CV, lettre manuscrite, appel téléphonique, prétentions salariales, adresse mél...
 - Lieu où adresser la candidature (entreprise, journal, boîte postale)
 - Date limite de dépôt de la candidature

Selon la taille de l'annonce ces informations peuvent être plus ou moins développées (sur le Web, il est possible d'enrichir l'annonce d'une vidéo de présentation de l'entreprise ou du poste à pourvoir).

Attention, l'annonce ne doit pas comporter d'affirmations mensongères, d'allégations fausses ou susceptibles d'induire en erreur le candidat à l'emploi. Elle doit respecter des principes destinés à protéger les droits du candidat et ne doit pas comporter de mentions discriminatoires.

Sont interdits les motifs fondés sur :	
<ul style="list-style-type: none"> - l'origine - le genre - les mœurs - l'orientation sexuelle - l'âge (sauf s'il résulte d'une obligation légale embauche de jeunes dans les débits de boisson par exemple) - l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race 	<ul style="list-style-type: none"> - la situation de famille - les opinions politiques - les activités syndicales ou mutualistes - les convictions religieuses - l'apparence physique - le patronyme - l'état de santé ou le handicap, sauf inaptitude constatée par le médecin du travail

5. Sélectionner les candidats

Généralement, l'entreprise ne retient à ce stade que les candidatures qui correspondent précisément au profil défini. L'analyse des CV (curriculum vitæ) et des lettres de motivation permet de retenir une dizaine de candidatures pour un poste. Certains CV peuvent être conservés pour d'autres emplois à pourvoir mais, pour la grande majorité des candidats, l'entreprise devra rédiger une lettre de refus définitif.

Outils de sélection

Les tableaux multicritères facilitent la sélection des candidats. Les compétences sont mises en lignes et les candidats en colonnes. Chaque cellule reçoit une note qui peut être coefficientée. La note définitive est calculée au bas de tableau.

Tableau de sélection des candidats					
Services : Commerciale		Fonction : Assistant(e) commercial			
Critères	Note	Candidat 1	Candidat 2	Candidat 3	Candidat 4
Diplôme	/20	20	10	20	20
Expérience (années)	/20	0	0	0	0
Savoir-faire	Note	Candidat 1	Candidat 2	Candidat 3	Candidat 4
Logiciels	/20	20	10	15	5
Rédaction	/30	20	20	15	10
Communication	/30	25	10	10	25
Contact	/20	20	5	15	20
Organisation	/10	0	10	10	5
Responsabilités	/20	10	10	5	15
Autonomie/Initiative	/20	20	10	10	10
Travail en équipe	/30	15	20	25	20
Totaux	220	150	105	125	130

6. Intégrer le salarié

L'intégration est une étape importante. Lorsque l'on interroge des dirigeants, l'un des premiers critères recherchés est la capacité du salarié à s'intégrer dans une équipe de travail. C'est logique, car il est plus facile de corriger un manque de compétences techniques, qu'un manque de qualités relationnelles. Un salarié qui ne s'intègre pas, peut constituer une source de tensions nuisibles au bon fonctionnement du service.

Cette étape permet au nouveau salarié de trouver ses repères et d'être rapidement opérationnel.

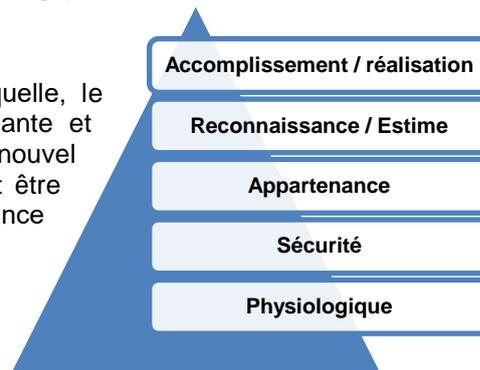


Une bonne intégration exige une bonne organisation et une participation active de l'entreprise et de ses responsables. Deux éléments facilitent l'intégration :

- **l'adaptation des compétences** : l'expérience et la formation acquise ne recouvrent pas toujours celles exigées par le nouvel emploi. Une formation, un tuteur et un temps d'adaptation peuvent être nécessaires.
- **l'accueil et l'intégration à l'équipe** : l'accueil est matériel et psychologique.

6.1. Accueillir

Les premières impressions sont durables, c'est la raison pour laquelle, le premier jour est un moment important. C'est une situation stressante et déstabilisante, pour le nouveau salarié, qui va découvrir un nouvel environnement, de nouveaux collègues et un nouveau travail. Il doit être rassuré notamment par un sentiment de reconnaissance et d'appartenance (voir pyramide de Maslow, *ci-contre*).



Les clés de la réussite

- **Matériel** : donner les moyens nécessaires à la prise de poste : bureau, chaise, matériel, logiciels, téléphone, accès réseau...
- **Psychologique** : découvrir l'environnement de travail, les règles de la vie de l'entreprise, les collègues lorsqu'il y en a et leur rôle dans l'entreprise...

6.2. Accompagner

Le salarié doit être accompagné au cours de la phase d'adaptation au poste et aux responsabilités, afin de le rassurer et d'éviter les erreurs qui nuiront à son intégration.

Les clés de la réussite

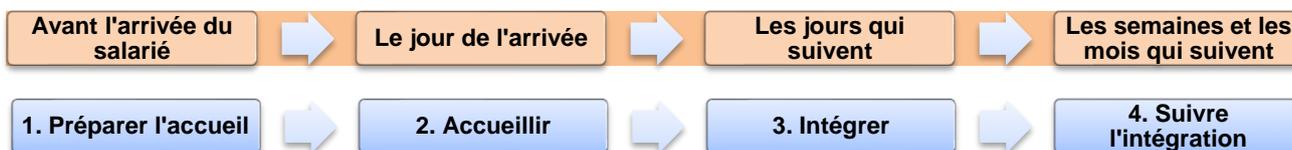
- Adjoindre éventuellement un tuteur (non hiérarchique) ou un coach chargé de conseiller et de répondre rapidement aux questions. Il est important que cette personne soit volontaire, disponible et expérimenté, avec l'envie de transmettre son savoir-faire et ses connaissances,
- Faire travailler le salarié en doublon avec un salarié expérimenté,
- Inscire le salarié à une formation interne ou externe, etc.

6.3. Suivre l'intégration

Il est possible de planifier des bilans réguliers, formels ou informels, qui donnent confiance au salarié, renforcent le sentiment d'appartenance et peuvent désamorcer les conflits et problèmes éventuels.

6.4. Mettre en place une procédure d'accueil et d'intégration

L'entreprise doit mettre en place une procédure d'accueil et d'intégration. Cette tâche est encadrée par le service des ressources humaines. Elle doit permettre au salarié de s'intégrer naturellement dans l'organisation et de lui assurer une adaptation rapide à ses missions. Plus ce processus est de qualité et plus le nouvel arrivant atteindra les objectifs souhaités.



• Etape 1 : Préparer l'accueil

Il est important que l'employé soit accueilli de façon positive et qu'il constate dans les actes qu'il est attendu.

Tâches à réaliser

- Confirmer par écrit ou oralement le **lieu**, la **date**, l'**heure** et le **nom** de la personne en charge de l'accueil.
- **Informers les employés** de la société de l'arrivée du nouvel employé.
- **Préparer le poste de travail** : local, bureau, chaise, ordinateur, téléphone, espace numérique, fournitures, etc.
- **Préparer les documents** à remettre ou à faire signer par le nouveau salarié.
- **Préparer la présentation de la société** : informations sur l'entreprise (valeurs, objectifs, employés, etc.).
- Sélectionner et préparer la **personne ressource** à laquelle le salarié pourra se référer (coach, tuteur, parrain).

• Etape 2 : accueillir

Cette étape doit être préparée afin de ne pas laisser un sentiment mitigé chez le nouveau salarié.

Tâches à réaliser
<ul style="list-style-type: none"> - Le responsable hiérarchique et éventuellement une personne des RH, attendent le salarié à l'accueil. - Valider les formalités d'embauche, contrôler que les documents et déclarations obligatoires sont prêts et signés (contrat, assurance, voiture, badge, téléphone, etc.). - Présenter : <ul style="list-style-type: none"> o les missions, valeurs et objectifs de l'entreprise ; o l'organisation de l'entreprise et y situer l'employé ; o les règles de fonctionnement et les processus à respecter : règlement intérieur, charte informatique et déontologique, charte qualité, etc. ; o les collègues et les locaux de l'entreprise ; o le plan personnel de formation destiné à favoriser l'adaptation à l'emploi ; o les personnes-ressources auprès desquels il pourra obtenir de l'aide et du soutien (parrain, tuteur ou coache) ; o l'espace de travail et des outils informatiques mis à disposition. - Vérifier que l'employé et son supérieur hiérarchique sont en phase sur leurs attentes respectives quant aux responsabilités, aux tâches et aux rôles attendus.

• Etape 3 : intégrer

Cette étape peut être plus ou moins longue. Le supérieur hiérarchique et le tuteur s'assurent régulièrement que le salarié s'approprie son travail et s'intègre à sa nouvelle équipe.

Tuteur, coach ou parrain
Il doit : <ul style="list-style-type: none"> - être une personne d'expérience, bien intégrée dans l'entreprise (éviter un supérieur hiérarchique) ; - être, si possible, volontaire pour cette mission ; - posséder les informations utiles à sa mission et être disponible en cas de besoins.
Ses tâches
Il doit : <ul style="list-style-type: none"> - suivre, conseiller et faciliter l'intégration du salarié pendant la période d'adaptation ; - l'aider à se familiariser avec son nouvel environnement et à résoudre les problèmes pratiques quotidiens ; - le présenter aux différents responsables ; - le mettre en contact avec les personnes susceptibles de faciliter son adaptation générale.
Mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> - Il précise ou rappelle les attentes de l'entreprise ; - Il présente les outils de travail et les activités à réaliser. Il montre par l'exemple en exécutant lui-même certaines tâches et explique comment chacune d'elle s'inscrit dans le processus général d'exécution des travaux ; - Il observe le salarié au travail et s'assure qu'il utilise les bonnes façons de faire ; - Il s'assure du transfert de connaissances ; - Il propose des formations et des aides pertinentes ; - Il soutient et encourage le nouveau salarié dans son processus d'apprentissage.

• Etape 4 - suivre l'intégration

Cette étape consiste à s'assurer que les objectifs initiaux sont atteints. Le suivi est réalisé par le tuteur, le supérieur hiérarchique ou le responsable du personnel. Le service RH coordonne cette étape.

Les étapes du suivi
<ul style="list-style-type: none"> - Obtenir l'avis du tuteur sur les objectifs fixés ; - Obtenir l'avis du superviseur sur les objectifs fixés ; - Obtenir l'avis du salarié sur les objectifs fixés, sur sa satisfaction face à son intégration, son bien-être au travail et ses perceptions actuelles ; - Organiser une réunion de mise au point afin de répondre aux questions et de soutenir l'employé ; - Identifier les besoins de formations liés à l'emploi.

Chapitre 6

Participer au recrutement et à l'intégration des nouveaux salariés

Bilan de compétences

Compétences	Non acquis	Partiellement acquis	Acquis
J'identifie la procédure à mettre en œuvre pour un recrutement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les moyens de prospection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais chiffrer un coût de recrutement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les procédures d'e-recrutement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais faire une fiche de fonction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais faire une fiche de poste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais créer des outils de sélection de candidats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais rédiger une annonce de recrutement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les caractéristiques d'un bon accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les caractéristiques d'une bonne intégration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais concevoir une procédure d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie le rôle d'un tuteur, coach ou parrain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'identifie les critères de sélection d'un tuteur, coach ou parrain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais concevoir un outil de suivi de la procédure d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais concevoir des documents d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais évaluer une procédure d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>