**ÉPREUVE ORALE DE CONTROLE RHC**

**Éléments de corrigé n° 1**

**La SARL COSMETIC**

* 1. Identifier le type de réunion. Justifier la réponse.

|  |
| --- |
| C’est une **réunion de résolution de problème**. Le problème étant de **définir le profil et le niveau de formation du salarié à recruter** pour pallier le départ prochain en retraite de l’assistante de direction. |

* 1. Montrer que le dirigeant, Hugo Mercier, remplit toutes les conditions pour rendre la réunion efficace.

|  |  |
| --- | --- |
| Hugo Mercier est **l’animateur de la réunion.** Plusieurs conditions doivent être respectées pour rendre la réunion efficace : | |
| * En amont : **il a préparé la réunion** *(on suppose qu’il l’a fait)* | **Convoquer** en tant et en heure les 2 participants – **déterminer l’ordre du jour** (ici : élaborer le profil du salarié à recruter) – **préparer les questions** à poser qui permettent de dresser le profil - vérifier le matériel - etc. |
| * Pendant la réunion : **il s’est centré sur l’objectif** | **Il a rappelé l’ordre du jour** : *« … définir dans les grandes lignes le profil du candidat… »*  **Il mène le débat** : car il pose les questions et guide les réponses vers les points à aborder : *« réfléchissons au niveau de formation… » - « quel sera le niveau de formation…? »*  **Il règle les tensions** (évite les conflits) lorsque Caroline hausse le ton : *« Chère Caroline, il me sera très difficile de trouver une perle telle que vous »*  **Il favorise les échanges**, suscite la prise de parole  **Il reformule, synthétise les idées**, les propos de Caroline, et **prend les décisions** : *« convenons d’un bac +2 » - « convenons d’une expérience… d’une année »* |

* 1. Caractériser la situation de conflit entre Caroline Durand et Jean Leclerc, Justifier la réponse.

|  |  |
| --- | --- |
| Forme du conflit | **Conflit ouvert** (ou déclaré) car les **propos et les signes non verbaux sont exprimés** : Ex. : Caroline hausse le ton car Jean Leclerc recadre la discussion sur le niveau de formation alors qu’elle mettait l’accent sur les qualités (savoir-être) nécessaires pour occuper le poste. |
| Source du conflit | **Interprétation erronée : Caroline n’a pas la même perception du profil à recruter que ses supérieurs hiérarchiques** |
| Type de conflit | **Conflit d’idéologie (ou d’opinion**) car **Caroline n’a pas les mêmes appréciations (ou mêmes valeurs) que J. Leclerc sur le profil du candidat à recruter** (savoir-être – expérience – formation). |

* 1. Identifier et justifier les attitudes des 3 membres de la réunion face à ce conflit.

|  |  |
| --- | --- |
| Caroline | **Attitude contestataire** : lorsque J. Leclerc met l’accent sur le niveau de qualification « Bac + 2 ». Elle considère que cela n’est pas synonyme de salarié compétent.  Mais aussi, **l’acceptation**, car elle se range à l’avis de M. Mercier. |
| Hugo Mercier | **Attitude de collaboration** : il chercher à calmer Caroline, à la faire adhérer aux propositions de J. Leclerc |
| Jean Leclerc | **Attitude contestataire**, mais également une **attitude de rejet** des propos de Caroline. Il veut imposer ses propositions. Ex. : « Il semble ignorer la réponse de Caroline ». |

* 1. Identifier la qualification du salarié à recruter qui remplacera Caroline Durand.

|  |
| --- |
| *Diplôme et expérience* : **Bac + 2 ans (BTS)** et une **expérience d’un an dans un poste similaire (assistant-e de direction)** |

* 1. Proposer des moyens de recrutement appropriés pour ce poste. Justifier la réponse.

|  |
| --- |
| *Dans le contexte du sujet, il est précisé que le recrutement doit être* ***externe****; Caroline Durand part en retraite dans* ***2 mois*** *🡺 c’est pourquoi, il faut proposer un moyen de recrutement* ***rapide****. De plus, ce recrutement doit être* ***peu onéreux****, car l’entreprise doit en plus recruter 4 autres salariés (cf. contexte du sujet).*  Les moyens de recrutement correspondant aux besoins de M. Mercier sont :   * **Rechercher le candidat dans les candidatures spontanées** qu’a (peut-être) reçues la SARL Cosmetic. Cela permettra de **gagner temps** et de trouver un-e candidat-e correspondant au profil et cela **réduira le coût** du recrutement (pas de frais de diffusion et de rédaction de l’annonce). * **Recrutement en ligne** : via le **site Internet de l’entreprise** – via les **sites de recrutement** (Monster.fr – CarriereOnline – Cadremploi…) – Via les **réseaux sociaux professionnels** (ex. Viadéo, - Linkedin…) – le **site Internet de recrutement de Pôle Emploi** ou **des agences d’intérim** – etc. * **La cooptation :** qui permet de trouver des candidats par l’intermédiaire des salariés (dans leur entourage) de l’entreprise Cosmetic.   *Accepter toute proposition visant à réduire le coût et la durée du processus du recrutement* |

**Dernière question amenant le candidat à une réflexion allant au-delà du contexte proposé dans le sujet**.

* 1. Expliquer **pourquoi** les entreprises cherchent à fidéliser leurs nouveaux salariés et **comment** elles peuvent y parvenir.

|  |
| --- |
| *(1ère partie de la question)* **Fidéliser les nouveaux salariés permet aux entreprises :**   * **de rentabiliser le coût du recrutement** car il représente un **coût relativement élevé** en termes de **procédure de recrutement**, **d’intégration** et **de formation**. Il est donc nécessaire de tout mettre en œuvre pour fidéliser les nouveaux salariés et donc faire en sorte qu’ils restent dans l’entreprise ; * **d’éviter un turn-over coûteux**: les nouveaux salariés risquent de quitter leur poste s’ils ne se sentent pas bien intégrés ; * **d’être plus performante**, grâce aux **compétences** et au **savoir-faire** de ces nouveaux salariés ; * **de maintenir la cohésion sociale** et un **bon climat relationnel** parmi les collaborateurs ; * de permettre aux nouveaux salariés de **mieux comprendre leur contexte de travail et d’être rapidement opérationnels** ; * de maintenir leur **identité** et leur **culture d’entreprise**; * etc. *Accepter toute réponse cohérente.*   *(2ème partie de la question)* Pour parvenir à fidéliser ces nouveaux salariés, les entreprises disposent d’une panoplie de moyens :   * **L’accueil** doit être soigné et préparé : visite des lieux et présentation aux collaborateurs directs **et à la hiérarchie** – **entretien** avec la hiérarchie – **préparation du poste de travail** – remise d’un **livret d’accueil** – etc. ; * **L’intégration** doit être adaptée au nouveau salarié : **tutorat** par un collaborateur compétent et pédagogue – des **entretiens réguliers** avec les collaborateurs et la hiérarchie – une période de **formation** – etc. ; * **Un système de rémunération motivant : prime – intéressement - prime de participation**; * **Des avantages divers : voiture de fonction, téléphone portable,** etc. ; * **Un style de management qui favorise les échanges, la prise de décision et d’initiatives…** ; * **Une bonne communication interne** : elle permet d’**impliquer** les salariés, de **donner du sens** aux décisions prises par les dirigeants, de **favoriser la coopération**, de leur **donner un sentiment d’appartenance** au groupe ; * Etc. *Accepter toute proposition cohérente.* |