

Épreuve : OGRH

Bac blanc 2016

Filière SG/ OGRH

Durée de l'épreuve : 4 heures – Coefficient : 7

Proposition de barème sur 140 points

Questions à traiter- travaux demandés	Barème
1.1 Qualifier le type de la réunion du 1er mars 2016. Justifier la réponse.	8
1.2 Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.	22
1.3 Caractériser le conflit qui oppose TAREK SAMIR à MAHDI SOULEIMAN à la fin de la réunion. Justifier la réponse.	12
1.4 Proposer le mode de dépassement de conflit que peut utiliser RADWAN ADEN. Justifier la proposition.	8
2.1 Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés.	6
2.2 Proposer les autres modalités de fidélisations du personnel que RADWAN ADEN pourrait envisager à l'avenir.	8
2.3 Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par RADWAN ADEN.	22
2.4 Citer les enjeux de la fidélisation des salariés pour la société et pour les salariés.	14
3.1 Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.	4
3.2 Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.	12
3.3 Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.	2
3.4 Identifier les enjeux de l'intégration tant pour la société que pour les nouveaux salariés.	4
3.5 Indiquer les moyens que RADWAN ADEN peut mettre en place pour assurer cette intégration.	3
4.1 Analyser cette communication en utilisant le vocabulaire approprié.	8 points
4.2 Quels sont les ressorts de l'influence utilisés en direction des salariés dans ce message ? Justifier la réponse par des exemples extraits de la note.	2 points
4.3 Le mode de diffusion de cette invitation au personnel est-il cohérent avec les objectifs du message ? Justifier la réponse.	3 points
4.4 Quelle suggestion peut être faite pour que ce message atteigne mieux son objectif et les salariés ?	2 points

DOSSIER 1 Identification des difficultés de fidélisations du personnel (50 points)**1.1 Qualifier le type de la réunion du 1er mars 2016. Justifier la réponse.**

Il s'agit d'une réunion de résolution de problème (4 points) puisque le problème est la fidélisation des salariés (2 points). Il s'agit de trouver des solutions pour fidéliser les salariés. (2 points)

1.2 Identifier les types d'arguments utilisés par les acteurs. Illustrer chaque réponse par des exemples issus de la réunion. Citer deux opinions énoncées lors de la réunion.

Argument de communauté (4 points) : « Nous avons besoin de renforcer notre équipe, de la motiver davantage » (4 points)

Argument d'autorité (4 points) : « Mon service a réussi à obtenir le contrat avec la société ZAHRA » (4 points)

On attend l'énumération de **2 opinions** :

▲ « **Evaluer l'efficacité des techniciens, c'est délicat** » (4 points)

(Pour les correcteurs : une erreur s'est glissée dans le sujet, il s'agit de lire : **techniciens** à la place de **dessinateurs** dans l'annexe 1)

▲ « **L'individualisation serait un choix plus pertinent** » (2 points)

1.3 Caractériser le conflit qui oppose TAREK SAMIR à OMAR NACER à la fin de la réunion. Justifier la réponse.

On attend la caractérisation du conflit selon sa source et selon sa forme

Forme (1 point) : il s'agit d'un conflit ouvert (2 points) ; le conflit est exprimé (1 point)

Source (1 point) : il s'agit d'un conflit d'intérêts (2 points). Chacun défend les intérêts de son service (1 point)

1.4 Proposer le mode de résolution du conflit que peut utiliser RADWAN ADEN. Justifier la proposition.

L'arbitrage (4 points) : RADWAN ADEN, dirigeant, peut intervenir pour trancher le litige. (4 points)
Accepter la négociation

DOSSIER 2 La fidélisation des salariés et performance**2.1 Relever les différentes propositions évoquées pendant la réunion pour fidéliser les salariés.**

▲ la politique d'individualisation (2 points)

▲ la mise en place de bons de gasoil. (2 points)

▲ un complément qui améliorerait la santé des salariés (une prise en charge des médicaments) (2 points)

2.2 Proposer les autres modalités de fidélisation du personnel que RADWAN ADEN pourrait envisager à l'avenir.

On attend 3 modalités de fidélisation du personnel

▲ évolution de carrière (2 points)

▲ la formation (4 points)

▲ aménagement des horaires (2 points)

2.3 Rappeler les différentes composantes de la rémunération. Identifier celles mises en place par RADWAN ADEN.

- Les différentes composantes de la rémunération :
 - le salaire de base déterminé en fonction de la qualification et du poste occupé (4 points)
 - les heures supplémentaires (3 points)
 - les primes (3 points)
 - les indemnités (2 points)
 - la participation (2 points)
 - l'intéressement (2 points)

Accepter :

- Fixe
- Variable
- Autres compléments

- Les composantes de la rémunération mises en place par RADWAN ADEN
 - Une prime attribuée selon l'ancienneté (3 points)
 - Un avantage en nature (bons de gasoil) (3 points)

2.4 Citer les enjeux de la fidélisation des salariés pour la société et pour les salariés.

On attend une réponse structurée

- **Les enjeux de la fidélisation pour la société :**

On attend 2 enjeux : **3.5 points / enjeu** (7points)

La **fidélisation des salariés** représente un facteur déterminant de **la performance de l'entreprise, de son attractivité et de sa compétitivité.**

L'une des premières raisons concerne la préservation des compétences développées par chaque salarié. En plus **d'une bonne connaissance de l'entreprise**, chacun **développe ainsi un savoir faire propre**, qui constitue un gage de qualité et de cohérence de l'offre auprès de ses clients.

- **Les enjeux de la fidélisation pour les salariés :**

On attend 2 enjeux : **3.5 points / enjeu** (7points)

- La notoriété de l'entreprise
- La relation avec les supérieurs
- La rémunération
- Les avantages sociaux
- La relation avec les collègues
- La peur du changement
- La stabilité au sein de l'entreprise
- La proximité du domicile

DOSSIER 3 Intégration des nouveaux salariés (25 points)

3.1 Apprécier la qualité des informations de la fiche métier. Justifier la réponse.

Fiabilité (0.5 point) : la source est <https://www.travailleursante.fr/Enjeux-et-Obligations-RH/Les-thematiques/fideliser-les-salaries-constat-et-chiffres-cles.html>, donc une source institutionnelle (0.5 point)

Actualité (0.5 point) : correspond aux besoins de la société (0.5 point)

Pertinence (0.5 point) : les documents fournis par le site sont régulièrement mis à jour (0.5 point)

Présentation ((0.5 point) : Document structuré et complet, facile à lire. (0.5 point)

3.2 Rappeler les étapes du recrutement et préciser leur rôle.

1 point par étape et 1 point pour leur rôle.

Les principales étapes du processus de recrutement

De la formulation du besoin à l'intégration définitive d'un nouveau salarié, le processus de recrutement s'organise en différentes phases, dont le respect et le bon déroulement conditionnent le succès.

L'analyse du besoin

Décrire le poste à pourvoir

Le poste à pourvoir doit être défini précisément : c'est l'objet de la description de poste. Elle en précise la mission générale, ainsi que les activités détaillées qu'il implique.

Le volume de ces activités doit être évalué le plus précisément possible puisque c'est cela qui déterminera s'il faut recruter dans le cadre d'un temps plein ou d'un temps partiel.

Définir le profil recherché

Il s'agit de décrire le profil le mieux adapté pour répondre au besoin :

- ▲ nature et niveau de formation requis ;
- ▲ niveau d'expérience ;
- ▲ compétences acquises ;
- ▲ aptitudes relationnelles.

La détermination du mode de recherche

Prendre en compte les priorités d'emploi ou d'embauche

Avant de recruter un nouveau collaborateur, il faut s'assurer que le poste concerné ne pourrait pas être pourvu par un salarié revenant dans l'entreprise à l'issue d'une période de suspension de son contrat (congé maternité, congé sabbatique, congé pour création d'entreprise...) et devant retrouver un emploi équivalent à celui qu'il occupait avant son départ.

Diffuser une annonce interne

La plupart des postes à pourvoir dans une entreprise, sauf ceux soumis à une confidentialité particulière, sont portés à la connaissance des salariés, par voie d'affichage sur les lieux de travail et/ou par voie électronique (messagerie ou intranet).

Rechercher des candidats extérieurs à l'entreprise

Une entreprise souhaitant recruter dispose de plusieurs moyens de recherche :

- ▲ diffuser une offre (la nation, RTD, l'internet, l'ANEFIB ect...);
- ▲ exploiter son propre vivier de candidatures.

L'analyse des candidatures

Le responsable du recrutement opère un premier tri des candidatures reçues sur la base de la définition de poste établie par le manager du service. Cette sélection est ensuite affinée par le

responsable hiérarchique auquel le poste est rattaché.

Les entretiens et tests d'évaluation

Les entretiens sont menés par le responsable du recrutement et par le futur responsable hiérarchique de la personne recrutée, ainsi que par toute autre personne dont l'avis est requis (expert-métier par exemple).

En plus de ces entretiens, il est également possible de soumettre les candidats à des tests d'évaluation, pour autant que ceux-ci soient pertinents et aient été préalablement portés à leur connaissance.

Le choix du candidat

Promesse d'embauche et contrat de travail

Par la promesse d'embauche, l'entreprise garantit au futur embauché qu'elle lui réserve un emploi. Elle ne remplace pas le contrat de travail mais engage l'entreprise tout autant que lui.

L'accueil et l'intégration du candidat recruté

Le processus de recrutement ne s'achève pas le jour où le candidat sélectionné signe son contrat de travail mais se poursuit durant toute sa phase d'intégration. Identifier et embaucher le profil le mieux adapté à ses besoins ne suffit pas. Il est fondamental que le nouveau collaborateur se sente bien dans son poste, dans l'équipe et dans l'entreprise, et qu'il ait envie de s'y investir.

3.3 Indiquer à quelle étape de la procédure se situe la fiche métier. Justifier la réponse.

L'annexe 3 fait référence à la première étape l'analyse du besoin car la société collecte des informations sur le métier de pour établir son propre profil de poste

3.4 Identifier les enjeux de l'intégration tant pour la société que pour les nouveaux salariés.

● **les enjeux de l'intégration pour la société :** (2 enjeux ; 1 point/enjeu)

- ▲ La phase d'intégration présente tout d'abord des enjeux économiques. (1 point)
- ▲ Accompagner le nouvel embauché dans sa prise de fonction permet de le rendre plus rapidement opérationnel. (1 point) productif et autonome. Si le processus de familiarisation du salarié avec sa nouvelle entreprise n'a pas été préparé à l'avance, le délai d'apprentissage risque de s'en trouver affecté, que ce soit par l'absence de suivi, de formation ou par une mauvaise circulation de l'information. Et chaque jour de retard peut entraîner perte d'argent et de temps pour l'entreprise.

● **les enjeux de l'intégration pour les nouveaux salariés :** (2 enjeux ; 1 point/enjeu)

- autonomie dans le travail
- sentiment d'appartenance, intégration dans l'équipe
- bonne compréhension des consignes, des règles d'hygiène et de sécurité, du règlement intérieur :

3.5 Indiquer les moyens que RADWAN ADEN peut mettre en place pour assurer cette intégration.

On attend la mobilisation de connaissances (1 point par moyen au titre de 3 moyens)

- Le parrainage
- Le livret d'accueil
- La visite d'entreprise
- Le séminaire d'intégration
- La présentation aux et des collègues