

CORRECTION TD CHAPITRE 3 : RECRUTEMENT ET INTEGRATION

Cas1 : La sélection d'une standardiste

Besoin de la société (importante société spécialisée dans l'import-export (Amérique latine, Japon) : *Poste de standardiste*

D'où les qualités requises suivantes :

Bonne élocution,

Capacité d'organisation et rigueur

Bonne mémoire

Maîtrise des langues des pays avec lesquels l'entreprise travaille.

Rappel- BEP BTS

BEP (Brevet d'Etudes Professionnelles) : un diplôme qui permet, soit d'entrer dans la vie active, soit de poursuivre des études. Il offre une formation qui donne une qualification d'ouvrier ou d'employé qualifié.

BTS (Brevet de Technicien Supérieur) : formation courte en 2 ans. Le baccalauréat professionnel permet, après un CAP ou un BEP, d'entrer dans la vie active ou de poursuivre ses études, notamment en BTS (deux années d'études, 48 spécialités).

Un Voyageur Représentant Placier (VRP) se définit d'une manière générale comme un représentant de commerce salarié.

Choix du candidat

Les critères dont nous disposons sont les suivants :

Critères	Sabrina	Lilia	Souad
Sexe	F	F	F
Age	40	26	30
Niveau d'étude	Niveau d'étude BEP secrétariat.	Niveau d'étude BTS secrétariat bureautique. Trilingue (anglais-russe). Titulaire d'un DEUG de droit.	Niveau d'étude licenciée en langues orientales.
Expérience	20 ans d'expérience dans le secrétariat, la réception et le standard	1 an d'expérience à travers différents stages.	4 ans d'expérience en tant que VRP.

		<i>Peu d'expérience et plusieurs stages de court terme</i>	
langues	Bonne pratique de l'anglais commercial (parlé)	Trilingue (anglais-russe).	
Qualités	Très bonne élocution	Bonne Elocution	une certaine lenteur dans l'expression orale
Autres informations	2 enfants (18 et 20 ans) Physique commun. (1)	1 enfant (2 ans) Bonne connaissance du Mexique Très belle.	30 ans, célibataire Sens des contacts. Grande autorité
salaire	750 DT brut-13 mois (2)	550 DT brut. (1)	Salaire demandé : 800 DT net (3)

Synthèse :

C1		C2		C3	
avantages	inconvénients	Avantages	inconvénients	avantages	inconvénients
Expérience/ bonne élocution/diplôme / bonne pratique de l'espagnol (langue maternelle) et de l'anglais/ salaire raisonnable et personne disponible sans engagement	Age	BTS secrétariat Maîtrise anglais Age	Problème d'éloquence 1 an d'expérience et dans différentes entreprises Enfants en bas âge. Prétention Salariale	Age 4 ans d'expérience VRP (habituée à la communication) Disponible et sociable (sens des contacts)	Une certaine lenteur dans l'expression orale Ne maîtrise pas l'anglais Grande autorité (cela peut constituer une qualité mais probablement pas pour ce type de poste)

Choix de candidate 1

Eliminer la troisième candidate pour la lenteur d'élocution qui fait partie des caractéristiques essentielles pour ce type d'emploi. De plus, elle ne maîtrise pas les langues nécessitées dans le cadre des échanges avec l'Amérique Latine et la non maîtrise de l'anglais constitue un handicap majeur.

Elimination de la deuxième candidate pour raison de manque d'expérience et de disponibilité.

Choix candidate 1 : Sabrina

Expérience, langues maîtrisées (anglais et espagnole), stabilité de sa vie privée

Cas 2 : Recrutement d'un superviseur de planification

TAF :

1. Que pensez-vous des qualités formulées par la DF ?
2. Pensez-vous comme le DRH que la DF n'a pas une bonne approche, et que pensez-vous de sa manière de diriger ?
3. Quelle approche devrait adopter le DRH pour résoudre ce problème de recrutement ?
4. Que fait-on en cas de retard de recrutement ?

1. Les qualités formulées sont les suivantes :

« jeune dynamique, enfin un bon employé qui peut préparer les dossiers promis en fin de mois »

⇒ **Ces qualités sont floues, vagues, très générales et doivent être précisées.** Elles ne sont pas en rapport avec le type de poste à pourvoir.

Nous avons l'impression qu'étant donné l'urgence de la situation, la DF n'a pas eu le temps de réfléchir aux véritables qualités qu'elle attend de ce nouvel employé.

« Enfin un bon employé » montre bien l'aspect imprécis des qualités demandées, or, cette phase du processus de recrutement doit comprendre des détails sur le niveau requis et les qualifications exigées.

2. En nous basant sur les éléments du texte, il semblerait que la DF ne respecte pas les règles de conduite d'un processus de recrutement réussi.

En effet, la première étape « Analyse du besoin » est très importante et doit être entreprise par le service concerné qui est le seul en mesure de classer les compétences requises.

La fiche de demande de recrutement doit contenir des informations sur le type de poste, le niveau requis, les qualifications, la classification du poste, la rémunération...

Or, dans l'approche de la DF, toutes les informations nécessaires ne sont pas évoquées. Elle n'a pas le temps d'entreprendre cette démarche et rejette cette responsabilité sur le DRH expliquant que c'est « son travail » : *« je n'ai pas le temps mon vieux, C'est à toi de t'occuper de cette paperasse là, après tout c'est qui travaille en personnel, La seule approche valable, c'est de me trouver quelqu'un pour lundi. Je te fais confiance, je sais que ton service est compétent, je dois te quitter je suis absolument débordée. »*

De plus nous pouvons relever que la personne qui démissionne proposait de partir dans un délai de 2 semaines et c'est la DF qui souhaitait la voir partir avant cette échéance. Elle aurait peut-être dû tenter de négocier la clôture des derniers dossiers laissant ainsi le temps au DRH d'entreprendre une bonne démarche de recrutement et elle aurait ainsi pu faire une passation de dossiers avec la nouvelle recrue.

Sa manière de diriger pose apparemment problème :

Plusieurs réactions et comportements révèlent le style de direction de la DF :

- Sa façon de parler expéditive et manquant presque de respect vis-à-vis du DRH
- Sa réaction quant à la démission du salarié (« entends-tu cela ? »)
- Son manque de coopération dans la recherche de solutions et son refus de tout compromis (elle refuse toutes les options proposées par le DRH)

- Autoritaire « cela te laisse 4 jours » dit-elle au DRH qui n'est après tout pas sous ses ordres, elle cherche à étendre son pouvoir même sur le département RH.
- Son comportement semble non ouvert ni démocratique, elle ne coopère pas avec ses collègues ni ses subordonnées qu'elle surcharge de travail (« je le veux, il me faut, c'est à toi, la seule approche valable... »)
- Elle ne remet pas en question (« le salarié part pour un meilleur emploi »). Il faudrait noter la différence avec la réaction du DRH qui répond « cela arrive et c'est tant mieux pour lui
- Comportement rancunier (renvoi du salarié avant l'échéance)

NB : Tous ces comportements peuvent d'ailleurs être à l'origine de la démission du salarié

3. Dans Le cas présent, la DF ne souhaite pas faire de mutation au sein de son département.

Le DRH doit donc utiliser les procédés de recrutement externe :

- Recours aux cabinets spécialisés
- Panser dans la liste des candidatures spontanées
- Annonce dans un quotidien.

Il faudra ensuite convoquer les candidats et poursuivre les différentes étapes de sélection, en se rappelant qu'il y existe un problème d'urgence.

4. En cas de retard

Il faudrait alors recruter une personne de manière temporaire pour travailler uniquement sur les dossiers en cours, ou encore, faire appel à un expert indépendant qui serait rémunéré pour les dossiers en question le temps que le DRH puisse recruter le bon candidat.