

# MANAGEMENT EQUIPE COMMERCIALE



**BTS MCO 1**



# UN CONTRAT DE TRAVAIL C'EST QUOI ?

Un contrat par lequel un salarié s'engage à travailler pour le compte d'un employeur, moyennant rémunération

Les trois critères de l'existence d'un contrat de travail sont :

- le lien de subordination
- la prestation de travail
- la rémunération

**Le choix du type de contrat dépend de critères et contraintes :**

- Temps
- Horaires
- Nombre de personnes
- Etc...

# La notion de subordination

Caractéristiques	Explications	Qui ? Quoi ?
<b>Autorité d'une personne physique/morale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exercice d'une direction, d'un commandement donnant des instructions précises, des ordres, des directives.</li><li>• En ayant le pouvoir d'en contrôler l'exécution et de les faire appliquer notamment en prenant des sanctions et/ou en utilisant la coercition, par exemple obtenir le départ de quelqu'un dont on n'est pas satisfait.</li></ul>	L'employeur ou patron.
<b>Soumission d'une autre personne (physique)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accepter :<ul style="list-style-type: none"><li>- d'exécuter une prestation ;</li><li>- d'obéir et appliquer les directives et instructions reçues ;</li><li>- de recevoir des ordres et des instructions.</li></ul></li><li>• Respecter :<ul style="list-style-type: none"><li>- une hiérarchie ;</li><li>- une discipline ;</li><li>- une organisation ;</li><li>- une collectivité de travail.</li></ul></li></ul>	Le salarié.
<b>Exécution d'une prestation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accepter d'accomplir et de réaliser une ou des tâches, missions, réalisations, etc. :<ul style="list-style-type: none"><li>- utiles et/ou profitables à celui ou celle à qui ils sont destinés ;</li><li>- et/ou qui représentent une valeur ajoutée certaine pouvant générer un profit.</li></ul></li><li>• Exemples : monter un système, conduire un véhicule, concevoir un programme informatique, accueillir des clients, préparer un repas, etc.</li></ul>	Le travail : objet du contrat.





# 1. Le contrat à durée indéterminée ( cdi)

- Forme normale et générale de la relation de travail
- Pas de date de fin
- Conclu pour temps plein ou partiel
- Peut prendre fin par la volonté d'une des parties ( démission , licenciement, accord entre les deux)

## 2. Le contrat à durée limitée

### a) Le contrat à durée déterminée ( CDD )

L'employeur embauche pour une durée limitée et établit obligatoirement un contrat en indiquant une échéance et une durée minimale

#### *Les cas de recours (limités par la loi)*

- ✓ Remplacement d'un salarié absent ou en contrat suspendu ( maternité, maladie, formation...)
- ✓ Accroissement temporaire d'activité
- ✓ Attente prise de poste d'un nouveau cdi
- ✓ Les emplois saisonniers



## Les conditions du cdd

- ❖ Le cdd peut être conclu à temps partiel avec un mini de 24h/sem ( ou 104h/mois)
- ❖ Durée maxi cdd 18 mois renouvelable 2 fois
- ❖ Le terme du contrat est fixé à l'avance
- ❖ Période d'essai est d'un jour de travail/semaine dans la limite de 2 semaines pour un contrat inférieur à 6 mois
- ❖ En fin de contrat une prime de précarité est versée et correspond à 10% de la rémunération brute totale.

**Le CDD permet une flexibilité pour l'entreprise et le salarié mais ne doit pas permettre de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise**

### **b) Le contrat de travail temporaire ( CTT)**

Il se caractérise par une relation triangulaire entre l'entreprise de travail temporaire, l'entreprise cliente et le salarié

- Deux contrats**
1. Contrat de mise à dispo entreprise TT et entreprise cliente
  2. Contrat mission entreprise TT et salarié

#### **Les cas de recours TT**

- ✓ Remplacement salarié absent
- ✓ Attente d'une prise de fonction d'un nouveau salarié
- ✓ Emploi saisonnier
- ✓ Accroissement activité



## 3. Les autres types de contrats

### a) Le contrat d'apprentissage

Permet à l'apprenti de suivre une formation en alternance en entreprise sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage et en centre de formation des apprentis pendant 1 à 3 ans.

Age mini : 16 ans et maxi 29 .

Rémunération minimale SMIC qui varie en fonction âge et progression

### b) La convention de stage

Mise en situation temporaire d'un élève ou étudiant au sein de l'entreprise. Gratification si présence plus de deux mois , en dessous c'est facultatif

### c) Le contrat de professionnalisation

Contrat de formation en alternance entre entreprise et salarié.

Possibilité de cdd ou cdi s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans. Rémunération mini du SMIC et peut varier

# PREPARER

## Processus de recrutement

Les étapes à suivre pour recruter





## Les étapes du recrutement

Le processus débute par un besoin, comme :

- ▶ le remplacement d'un collaborateur suite à un départ, une mutation...
- ▶ la création d'un poste pour absorber une charge de travail supplémentaire, etc.

Le besoin se matérialise par une décision de recruter, c'est le point d'entrée du processus.

Ce dernier comprend 3 étapes : la préparation du recrutement, la conduite concrète du recrutement et enfin l'intégration de candidat retenu :





## **Etape 1 : Identification du besoin en recrutement**

- Diagnostic du besoin
- Définition du profil de poste

*Support à créer : fiche de poste*

## **Etape 2 : recherche de candidats**

- Choix du mode de recrutement ( en interne ou externe)
- Rédaction de l'offre d'emploi et des canaux de diffusion

*Support à créer : offre d'emploi*

## **Etape 3 : présélection des candidatures**

- Tri des cv et lettres de motivation
- Tests, appels phone,entretiens collectifs...

*Support à créer : grille analyse cv et lettres*



## Etape 3 bis : établir une grille d'évaluation

- Pouvoir choisir entre plusieurs candidats
- Evaluer et comparer les candidatures

*Support à créer : grille analyse multicritères*

### 1. Identifier les critères de comparaison

# Grille d'évaluation

En fonction du poste : quels critères clés de réussite on va définir ?

- Qualifications
- Compétences
- Diplôme
- Expérience
- Adaptabilité
- Disponibilité
- Lieu domicile
- .....

**Ne pas dépasser une dizaine de critères**



## 2. Etablir un système de notation

Une grille pour présenter tous ces éléments objectifs.

Seules les candidatures répondant au max de critères seront retenues

### exemple

Notes attribuées à la formation initiale : 1= insuffisant 2= moyen 3= assez bien 4 = bien

## 3. Pondérer les critères

**Certains peuvent être prioritaires , pondérer permet de répartir le poids des critères selon leur importance**

### exemple

**Formation: coeff 1**

**Expérience :coeff 2**

**Langues vivantes : coeff 1**



## 4. Créer la matrice multicritères

### EXEMPLE

Critères	Coefficient de pondération	Candidat A		Candidat B		Candidat C	
		Note sur 4	Note pondérée	Note sur 4	Note pondérée	Note sur 4	Note pondérée
Formation	0,5	2	1	2	1	1	0,5
Expérience	3	1	3	3	9	1	3
Compétences techniques	0,5	4	2	3	1,5	2	1
Autonomie	1	4	4	3	3	1	4
<b>TOTAL des points</b>			<b>10</b>		<b>14,5</b>		<b>7,5</b>
<b>Note sur 20</b>			<b>10/20</b>		<b>14,5/20</b>		<b>7,5/20</b>

Échelle de notation : 1 = Pas du tout satisfaisant, 2 = Pas satisfaisant,  
3 = Satisfaisant, 4 = Très satisfaisant

La solution optimale est le candidat B, avec une note de 14,5/20.



## Etape 4 : entretien d'embauche

*Support à créer : courrier de convocation, guide d'entretien et d'évaluation*

- Convocation des candidats
- Evaluation des aptitudes vs poste, connaissances et expériences
- Evaluation aptitudes personnelles, adaptation, motivation

### Vous allez établir une grille d'évaluation pour cerner au mieux le candidat

- ✓ Questions pour mieux le connaître personnellement
- ✓ Questions pour mieux évaluer ses motivations
- ✓ Questions pour mieux connaître ses expériences
- ✓ .....etc...

ELEMENTS A EVALUER	CONSTAT/RESSENTI
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....



## 1. Les objectifs : un outil d'aide à la prise de décision

- ✓ Vérifier adéquation profil/poste à pourvoir
- ✓ Compléter les infos sur le candidat
- ✓ Découvrir la personnalité
- ✓ Evaluer sa motivation
- ✓ Evaluer sa capacité d'intégration

## 2. Les interlocuteurs :

- ✓ Le rh ( pour cerner personnalité et motivation )
- ✓ Le manager ( pour cerner connaissance et compétences)
- ✓ Le dirigeant ( pour cerner intégration et potentiel évolution )

## 3. Les types entretien embauche :

- |  |  |
|--|--|
| <b>Entretien individuel classique:</b> | Évaluer en face à face , voir si le profil correspond                    |
| <b>Entretien collectif:</b>            | Repérer les profils les plus intéressants. Observation des comportements |
| <b>Entretien téléphonique:</b>         | Gagner du temps. Demande beaucoup d'écoute active                        |
| <b>Autres formes d'entretien:</b>      | Visio conférences , salons de l'emploi, speed job, pitch                 |



## 4. Les techniques d'animation d'entretien:

### ENTRETIEN DIRECTIF

- Beaucoup de questions
- Timing précis
- Très normalisé
- Ordre précis
- Questionnaire
- Qcm

### ENTRETIEN SEMI DIRECTIF

- Echange
- Dialogue
- Développer ses réponses
- Plus souple
- Discussion
- Pas ordre défini

### ENTRETIEN NON DIRECTIF

- Présentation parcours
- Pas d'interruption
- Liste de sujet /non questions
- Informel
- Questions pas préparées



	L'entretien non directif	L'entretien semi directif	L'entretien directif
Avantages	<ul style="list-style-type: none"><li>– Il permet d'obtenir des informations détaillées.</li><li>– Pas de guide d'entretien, grande marge de manœuvre pour les interlocuteurs.</li><li>– Le recruté peut se sentir à l'aise et se confier davantage.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Il garantit l'étude de l'ensemble des questions qui intéressent le recruteur.</li><li>– Il permet la comparaison des résultats entre les candidats.</li><li>– Le recruteur peut poser des questions et collecter des informations détaillées.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Il est sécurisant pour le recruteur (guide d'entretien en support, ordre préétabli).</li><li>– Il est rapide.</li><li>– Il permet de comparer les différents candidats.</li></ul>
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"><li>– Il est très long car les thèmes ne sont pas planifiés.</li><li>– La conversation peut dévier sur du hors sujet.</li><li>– Faible validité et comparaison entre candidats difficile.</li></ul>	<p>Les thèmes abordés par le recruteur peuvent perturber le discours du candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Peu de marge de manœuvre pour le candidat.</li><li>– Pas d'initiative de parole, d'expression.</li></ul>



## **Etape 5 : outils aide au recrutement**

*Support à créer : guides , tests*

- Support pour conduire entretien
- Comparer les candidats
- Evaluer les candidats



## 1. Les guides d'entretien au recrutement ( doct pour aider à conduire entretien ):

- ✓ Lister point à aborder
- ✓ Informations à rechercher pour traiter
- ✓ Faciliter l'évaluation
- ✓ Prendre des notes

Thèmes	Points à aborder	Commentaires	Évaluations		
			Insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Qualification	Diplômes				
	Formation continue				
Compétences	Prospection				
	Vente				
	Outil informatique				
	Langues étrangères				
Savoir-être	Présentation				
	Expression orale				
	Écoute				
	Capacité d'analyse				
	Adaptabilité				
Conclusion	Adaptation au poste				



## 2. Les tests :

### Études de cas

Cas déterminé ou problème résoudre.  
Le candidat propose la bonne solutions

### Tests techniques

Evaluer compétences techniques , à raisonner ,à s'adapter à des situations  
( ex suites logiques)

### Tests aptitude et personnalité

Pour évaluer la logique et les traits de personnalités ( PAPI et SOSIE) sélection ce qui lui correspond les plus

## **Etape 6 : conclusion du processus, intégration et suivi**

- Information du candidat sélectionné
- Etablissement et signature contrat de travail
- Préparation à l'intégration :accompagnement /formation
- Suivi de l'intégration

*Support à créer : lettre de refus pour candidats non sélectionnés, livret d'accueil,planning intégration*



# ***ACCUEILLIR ET INTEGRER UN NOUVEAU SALARIE***

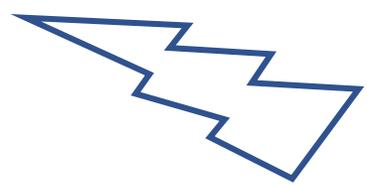
Welcome



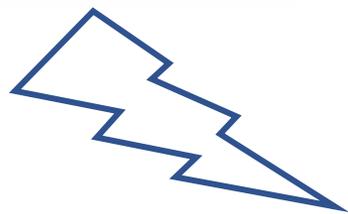
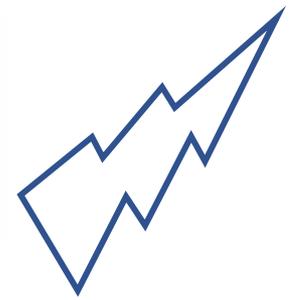


# Une étape clé !

**Obtenir meilleure  
productivité**



**Obtenir meilleurs  
résultats**



**Obtenir meilleure  
ambiance**



## PHASE D'ACCUEIL

- Présenter organisation
- Environnement de travail
- Fournir repères
- Véhiculer une bonne image
- Découvrir entreprise ,valeurs
- Pouvoir être opérationnel vite
- S'intégrer rapidement

### 1.Modalités d'accueil

- Indiv ou collectif
- Timing de qqes heures ou plusieurs jours

#### Accueil physique :

- visite locaux
- Présentation poste travail
- Outils de travail
- Rencontre hiérarchie

### 2.Supports d'accueil

- Livret accueil,horaires
- Retroplanning
- Organigramme
- Site intranet

#### Accueil administratif :

- Contrat travail
- Charte intérieure
- Badges
- Cartes.....



## Préparation du recrutement : qui et comment ?

- Étape indispensable pour bien cerner les besoins du poste et le profil adapté.
- Définition des moyens de recrutement pour atteindre le profil ciblé.

## Intégration du nouvel embauché

- Organisation des premiers jours, des premières semaines, des premiers mois.
- Réalisation des diverses formalités administratives liées à l'embauche.



## Conduite du recrutement : recherche des candidats et sélection

Phase opérationnelle comprenant :

- le montage et la mise en œuvre de la campagne de recrutement,
- l'élaboration du processus d'évaluation et son lancement dès la réception des candidatures.



# PHASE D'INTEGRATION

**Durée variable selon entreprise , phase souvent échelonnée par étapes sur plusieurs semaines**

## 1. Objectifs de l'intégration

### Pour l'entreprise

- Eviter échec du recrutement
- Créer sentiment d'appartenance
- Renvoyer image positive

### Pour le nouveau salarié

- S'appropriier les missions
- Rencontrer l'entourage pro
- Se situer dans le processus

## 2. Modalités et supports de l'intégration

L'entreprise peut mettre en place différents accompagnements

**Un tutorat** : une personne en interne chargée de l'aider et de l'accompagner dans sa prise de fonction

**Un plan d'intégration** : parcours défini avec des étapes permettant l'apprentissage de son rôle dans l'entreprise



# CAS : vous avez embauché !

**Au sein de votre entreprise actuelle préparez un planning d'intégration pour un nouveau collaborateur (trice) dont vous avez défini les missions. Notez les étapes qu'il (elle) va suivre et un timing**

## *Pour l'entreprise*

- *Eviter échec du recrutement*
- *Créer sentiment d'appartenance*
- *Renvoyer image positive*

## *Pour le nouveau salarié*

- *S'approprier les missions*
- *Rencontrer l'entourage pro*
- *Se situer dans le processus*