

LES ATELIERS DU BTS SAM

Apprendre en partant du réel

Atelier n°2 : Analyser la pertinence des choix stratégiques RH au regard du micro et macro environnement de l'entreprise

SOMMAIRE

- 1 Notice aux professeurs et intérêts pédagogiques des ateliers
- 2 Objectifs pédagogiques de l'atelier n°2
- 3 Points du référentiel ciblés
- 4 Organisation pédagogique
- 5 Présentation de la situation réelle
- 6 Missions à réaliser
- 7 Évaluation
- 8 Correction

NOTICE AUX PROFESSEURS

Les ateliers du BTS SAM constituent **une proposition pédagogique à destination des professeurs.**

Chaque atelier est **la reproduction fidèle d'une situation réelle vécue par un responsable des ressources humaines d'une entreprise donnée.** Nous sommes repartis de cette situation réelle pour proposer un ensemble d'activités qui permettent d'aboutir à la résolution de la problématique RH rencontrée.

Les activités proposées par chacun des trois ateliers **peuvent être réalisées par les étudiants telles qu'elles sont présentées.** Pour autant, les ateliers ont été conçus pour laisser **une grande marge de liberté pédagogique aux professeurs.** Il est ainsi possible de ne réaliser qu'une partie du cas, comme il est possible de modifier les activités proposées ou encore les critères d'évaluation et de correction. **De nombreuses adaptations et déclinaisons sont possibles.**

Ces ateliers offrent ainsi **un cadre et des propositions pédagogiques** dont la réalisation en classe est évidemment **laissée à la libre organisation des professeurs en charge.**

INTÉRÊTS PÉDAGOGIQUES DES ATELIERS

1

Chaque atelier permet de croiser les enjeux théoriques étudiés en classe avec des enjeux réels des organisations en partant d'une situation concrète.

2

Chaque atelier permet de décroisonner les apprentissages en cela qu'il mêle différentes compétences de différentes matières du BTS SAM.

3

Chaque atelier aboutit à une production et nécessite la prise en main par l'étudiant d'outils numériques

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE L'ATELIER N°2

La réalisation de l'atelier n°2 doit permettre à l'étudiant :

- D'appréhender des notions croisées en **CEJM** comme celle de “**marchés du travail en tension**” ou des problématiques étudiées en **CGRH** comme celle de “**turn-over**” ou plus largement les enjeux liés au **recrutement** ;
- De comprendre que la résolution d'une problématique RH nécessite d'avoir une pleine compréhension du macro et du micro environnement ;
- De s'entraîner à la réalisation d'un exposé en groupe ;
- De réaliser des recherches juridiques et de mieux comprendre l'intrêrêt pour une entreprise de faire appel à des institutions publiques pour résoudre des problématiques RH ;
- De réviser la méthode de réalisation de l'étude de cas E6.

POINTS DU RÉFÉRENTIEL CIBLÉS

CEJM:

- Thème 5-Partie économie-"Décrire les principales tendances du marché du travail".

CGRH :

- Point 3.1.2 notamment "Contribuer aux modes et processus de recrutement à l'ère digitale".
- Point 3.4.1 notamment "Suivi et analyse des indicateurs sociaux".

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Activité	Professeurs mobilisés	Durée indicative de l'activité
Activité n°1	Professeur de CGRH et de CEJM	2h en classe puis travail des groupes en autonomie chez eux pour finaliser l'exposé
Activité n°2	Professeur de CEJM	1h max
Activité n°3	Professeur de CEJM	2h
Activité n°4	Professeur de CGRH	Travail à réaliser par l'étudiant chez lui : temps de correction en classe (1h)

LA SITUATION

L'entreprise "Aux choux mielleux" créée en 1984 **offre aux consommateurs un produit unique : une pâtisserie meringuée.** Pâtissier originaire du Nord de la France, son dirigeant est le créateur et le dirigeant de la marque "Aux choux mielleux". Il est spécialisé dans la fabrication de cette pâtisserie et la réinvente au fil des ans.

Il ouvre sa première enseigne en 1997 à Lille. A partir de 2003, l'entreprise ouvre d'autres points de vente en France et, depuis 2009, des boutiques "Aux choux mielleux" ont vu le jour à l'étranger, notamment à Toronto, Dublin ou Pékin.

L'entreprise s'appuie sur un savoir-faire unique et décline différentes gammes de merveilles mais a fait le choix de vendre cet unique produit.

MISSION À RÉALISER

CONTEXTE

L'entreprise "Aux choux mielleux" est florissante. Pour autant, une problématique RH freine le développement de son entreprise. **L'entreprise peine à recruter et à fidéliser ses pâtissiers et pâtissières.**

D'une part, **le marché du travail de la pâtisserie est un marché en tension.** Toutes les entreprises du secteur connaissent donc des difficultés de recrutement. **Ce problème est renforcé dans le cas de l'entreprise "Aux choux mielleux" : les pâtissiers et pâtissières de l'entreprise se lassent très vite de réaliser tous les jours le même produit** et préfèrent, au bout de quelques semaines, trouver une entreprise où ils pourront donner libre cours à leur créativité.

MISSION À RÉALISER

DEMANDE DU MANAGEUR

Le dirigeant de l'entreprise vous demande d'apporter des propositions de solutions au problème rencontré. La difficulté à recruter ainsi que le turn-over subi par son entreprise sont très coûteux. **Il aimerait pouvoir recruter plus facilement et à moindre coût.**

MISSIONS PROPOSÉES

1

Activité n°1 : Réaliser un exposé préalable pour appréhender les contraintes du contexte dans lequel évolue l'entreprise "Aux choux mielleux".

La pleine compréhension de la problématique RH soulevée ici suppose pour les étudiants d'appréhender une triple réalité :

- **L'existence de "marchés du travail en tension"** : CEJM-Thème 5-Partie économie-"Décrire les principales tendances du marché du travail";
- **Les coûts inhérents au recrutement** : CGRH-Point 3.1.2 notamment-"Contribuer aux modes et processus de recrutement à l'ère digitale";
- **Les causes et conséquences du "turn-over"** : CGRH-Point 3.4.1 notamment-"Suivi et analyse des indicateurs sociaux".

Il est proposé au professeur de faire réaliser un exposé en groupe aux étudiants sur les trois thèmes précédemment décrits, chacun renvoyant à un point précis du référentiel de CEJM ou de CGRH : **chaque groupe travaille à un seul thème**. Il y aura donc deux ou trois groupes (suivant le nombre d'étudiants) qui travailleront sur le même thème. Cela peut permettre de faire des comparaisons : **le professeur pourra, s'il le souhaite, faire passer deux groupes sur un même thème afin d'enrichir la compréhension du thème grâce à deux exposés qui seront nécessairement différents**.

Il n'est pas nécessaire de faire passer tous les groupes, cela serait trop long. Les groupes qui ne passeraient pas sur cette activité, seraient prioritaires sur de prochaines activités.

AIDES POUR RÉALISER LES EXPOSÉS

Pour aider les étudiants à rédiger leur exposé, le professeur pourra, s'il le souhaite, diffuser ces différents liens aux étudiants afin d'orienter leurs recherches :

1/ Marchés du travail en tension :

- <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/7589152a43cd628b785675b80dc4e104/2022-09%20DR%20Tensions%20%287b%20septembre%202022%29.pdf> ;
- <https://www.hellowork.com/fr-fr/medias/tension-record-marche-travail-recrutement.html> ;
- Sur la définition de marchés en tension : <https://publications.cariforef-provencealpescotedazur.fr/Les-metiers-en-tension-de-quoi-parle-t-on>

2/ Les coûts inhérents au recrutement :

- <https://payfit.com/fr/fiches-pratiques/cout-recrutement/#:~:text=Le%20recrutement%20d%27un%20salarié,€%20et%2010%20000%20€> ;
- Sur le coût d'un recrutement raté : <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/cout-mauvais-recrutement>

AIDES POUR RÉALISER LES EXPOSÉS

3/ Les causes et conséquences du turn-over :

- <https://www.randstad.fr/recruteurs/magazine-instant-rh/competitivite-performance/causes-turnover-entreprise-qui-faut-faire/> ;
- <https://recruteur.lefigaro.fr/article/tout-savoir-sur-la-notion-de-turnover-en-entreprise/> ;
- <https://www.elinoi.com/blog-post/le-turnover-en-entreprise>



A l'évidence, le professeur peut faire le choix de ne pas diffuser ces liens et ainsi laisser les étudiants réaliser leurs recherches en totale autonomie.

2

Activités n°2 : Réaliser un SWOT de l'entreprise "Aux choux mielleux"

Pourquoi faire réaliser par les étudiants une maîtrise SWOT de l'entreprise ?

L'idée centrale est d'amener les étudiants à comprendre que la problématique RH à laquelle fait face l'entreprise "Aux choux mielleux" est intimement liée à un contexte global (marché du travail en tension) mais aussi à des choix stratégiques (mono-produit).

En principe, la présentation de l'entreprise (notamment lisible sur le site internet), la présentation du cas et les exposés devraient suffire à apporter des éléments de réponse pour compléter le SWOT

<p style="text-align: center;"><u>Forces</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Maîtrise du savoir-faire ;• Notoriété et ancienneté de la marque ;• Gain de productivité du fait d'une production mono-produit• ...	<p style="text-align: center;"><u>Faiblesses</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Risques inhérents à la production mono-produit ;• Problèmes de recrutement• ...
<p style="text-align: center;"><u>Opportunités</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Engouement du grand public pour la pâtisserie ;• Savoir-faire culinaire français qui s'exporte facilement ;• ...	<p style="text-align: center;"><u>Menaces</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Multiplicité des concurrents ;• Risques inhérents au mono-produit ;• ...

POINT D'ÉTAPE

A CE STADE, LES ÉTUDIANT.E.S DOIVENT AVOIR :

- COMPRIS QUE LES PROBLÈMES DE RECRUTEMENT DE L'ENTREPRISE SONT LARGEMENT DÉPENDANTS DU SECTEUR DANS LEQUEL ÉVOLUE L'ENTREPRISE MAIS AUSSI DE SES CHOIX STRATÉGIQUES : ICI, LE MONO-PRODUIT.

De cela, une conclusion peut être faite : l'entreprise ne pourra pas recruter les meilleurs profils qui seront toujours aspirés, dans un contexte de tension du marché du travail, par les entreprises qui leur offriront une possibilité de création forte et non une simple répétition des tâches.

Est-ce grave ?

L'enjeu n'est pas ici de recruter les meilleurs mais de réussir à recruter des pâtissiers en capacité de répéter une même recette : les meilleurs sont trop coûteux pour l'entreprise et ils ne resteront pas pour les raisons évoquées.

Quel profil l'entreprise pourrait-elle recruter ? Vers quelle institution pourrait-elle se tourner pour trouver ces profils ?

Tous ces éléments sont discutés lors d'un échange oral avec les étudiants qui fait suite aux activités 1 & 2.

Suite à cet échange, le professeur révèle la solution qui aura pu être trouvée par un étudiant : l'entreprise a fait appel à Pôle Emploi et au dispositif de "Période de mise en situation en milieu professionnel" (PMSMP).

3

Activité n°3 : Réaliser une recherche juridique sur ce dispositif qui permette de répondre à ces trois questions :

1. Présenter le dispositif PMSMP ;

2. Présenter l'intérêt de ce dispositif pour les différentes parties prenantes (pour la personne sans activité, pour Pôle Emploi et pour les entreprises qui utilisent ce dispositif) ;

3. Présenter la pertinence du choix de ce dispositif pour la problématique RH spécifique soulevée par le cas "Aux choux mielleux".

4

Activité n°4 : Après correction et un rappel de la méthodologie de l'étude de cas de l'épreuve E6, les étudiants devront rédiger et rendre individuellement un diagnostic qui reprenne l'ensemble des éléments travaillés :

1. Une **introduction** qui présentera l'entreprise et la problématique RH du cas ;

2. **Une première partie qui dressera le constat des problèmes rencontrés et s'appuiera sur les réalisations des activités 1 & 2** : les étudiants exploiteront, pour réaliser leur constat, des éléments du macro-environnement recherchés (métiers en tension, problèmes de recrutement et turn-over) et des éléments du micro-environnement (matrice SWOT) ;

3. **Une seconde partie qui présentera et justifiera la solution trouvée par l'entreprise** : le dispositif PMSMP.

Le but de la rédaction de ce rapport consiste essentiellement :

- **A revoir la méthode analytique de l'étude de cas de l'épreuve E6 en vue de la préparation à l'examen**

ÉVALUATION

L'évaluation pourrait être divisée en deux :

1

Une note de groupe sur 20 points relative à la qualité de l'exposé oral de l'activité n°1 et du support de présentation.

2

Une note individuelle de 20 points relative à la qualité du rapport réalisé.

CORRECTION

Il s'agit d'un cas assez long découpé en 4 activités :

→ Chaque activité fera l'objet d'une correction dédiée :

- L'activité n°1 après le passage d'un ou de plusieurs groupes à l'oral ;
- L'activité n°2 après la réalisation du SWOT : simple correction qui ne donne pas lieu à évaluation ;
- L'activité n°3 après la réalisation de la recherche juridique : simple correction qui ne donne pas lieu à évaluation ;
- L'activité n°4 au moment du rendu du rapport individuel et noté.

→ Le professeur pourra diffuser le podcast réalisé avec la salariée du service RH de l'entreprise "Aux choux mielleux" avant la rédaction du rapport individuel.

FIN DE L'ATELIER