

28

INDICATIONS DE CORRECTION – Mirol BTP

Proposition de barème sur 120 points

Questions à traiter – travaux demandés		Barème
PARTIE 1		85 points
Dossier 1 – RSE ET MOBILISATION DES SALARIÉS		30 points
1.1 Identifier les valeurs véhiculées par Mirol BTP.		5 points
1.2 Repérer les points sur lesquels Mirol BTP doit faire porter ses efforts dans le cadre de sa démarche RSE.		6 points
1.3 Présenter les effets bénéfiques pour Mirol BTP de participer au « défi universitaire pour l'environnement ».		5 points
1.4 Justifier les outils de communication utilisés pour sensibiliser les salariés à la participation à cet événement.		6 points
1.5 Expliquer l'opportunité de s'appuyer sur le concours pour recruter.		6 points
1.6 Préciser le mode de recrutement envisagé par François LAUFFRET.		2 points
Dossier 2 – DIALOGUE SOCIAL ET INTÉRESSEMENT		30 points
2.1 Identifier et expliquer les objectifs de l'intéressement dont bénéficieraient les salariés de Mirol BTP.		6 points
2.2 Reconstituer le calcul des taux de rotation et d'absentéisme de Mirol BTP pour l'année 2015.		4 points
2.3 Commenter l'évolution des taux de rotation et d'absentéisme obtenus par Mirol BTP depuis 2013. Comparer ces taux à ceux de la concurrence.		6 points
2.4 Apprécier l'efficacité de l'accord d'intéressement.		8 points
2.5 Citer d'autres dispositifs susceptibles de motiver les salariés.		6 points
Dossier 3 - MOBILITÉ ET POTENTIEL DES SALARIÉS SENIORS		25 points
3.1 Indiquer le risque professionnel auquel est confronté Paul BARBET.		4 points
3.2 Présenter l'intérêt de préparer l'entretien professionnel pour Paul BARBET et pour Rachid METAOUI.		6 points
3.3 Qualifier la mobilité proposée à Paul BARBET.		4 points
3.4 Justifier si Paul BARBET a les qualifications, les compétences et le potentiel pour occuper le poste proposé.		8 points
3.5 Identifier les résistances au changement de Paul BARBET.		3 points
PARTIE 2		35 points
TOTAL		120 points

Capacités évaluées :

Questions à traiter – travaux demandés	Classe	Capacités évaluées
PARTIE 1		
<p>Dossier 1 – RSE ET MOBILISATION DES SALARIÉS</p> <p>1.1 Identifier les valeurs véhiculées par Mirol BTP.</p> <p>1.2 Repérer les points sur lesquels Mirol BTP doit faire porter ses efforts dans le cadre de sa démarche RSE.</p> <p>1.3 Présenter les effets bénéfiques pour Mirol BTP de participer au « défi universitaire pour l'environnement ».</p> <p>1.4 Justifier les outils de communication utilisés pour sensibiliser les salariés à la participation à cet événement.</p> <p>1.5 Expliquer l'opportunité de s'appuyer sur le concours pour recruter.</p> <p>1.6 Préciser le mode de recrutement envisagé par François LAUFFRET.</p>	<p>Première</p> <p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p> <p>Terminale</p> <p>Terminale</p>	<p>Repérer ce qui, dans les relations, révèle la culture et les valeurs de l'organisation.</p> <p>Caractériser le bien-être au travail dans le cadre de la RSE.</p> <p>Utiliser des indicateurs simples pour repérer la valeur perçue produite par l'organisation.</p> <p>Percevoir l'intérêt des TIC en tant que supports de communication interne.</p> <p>Vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation.</p> <p>Vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation.</p>

Dossier 2 – DIALOGUE SOCIAL ET INTÉRESSEMENT	Terminale	Argumenter dans quelle mesure la rémunération peut être ou non un levier de mobilisation et un facteur de motivation.
2.1 Identifier et expliquer les objectifs de l'intéressement dont bénéficieraient les salariés de Mirol BTP.	Terminale	Simuler quelques indicateurs de gestion sociale.
2.2 Reconstituer le calcul des taux de rotation et d'absentéisme de Mirol BTP pour l'année 2015.	Terminale	Interpréter quelques indicateurs de gestion sociale.
2.3 Commenter l'évolution des taux de rotation et d'absentéisme obtenus par Mirol BTP depuis 2013. Comparer ces taux à ceux de la concurrence.	Terminale	Argumenter dans quelle mesure la rémunération peut être ou non un levier de mobilisation et un facteur de motivation.
2.4 Apprécier l'efficacité de l'accord d'intéressement.	Terminale	Identifier des dispositions qui conditionnent la motivation et l'implication du salarié dans une situation de travail donnée.
2.5 Citer d'autres dispositifs susceptibles de motiver les salariés.	Terminale	Repérer les situations de travail à risque.
Dossier 3 - MOBILITÉ ET POTENTIEL DES SALARIÉS SENIORS	Terminale	Analyser les dispositifs visant à favoriser la mobilité professionnelle des individus.
3.1 Indiquer le risque professionnel auquel est confronté Paul BARBET.	Terminale	Analyser les dispositifs visant à favoriser la mobilité professionnelle des individus.
3.2 Présenter l'intérêt de préparer l'entretien professionnel pour Paul BARBET et pour Rachid METAOUI.	Terminale	Identifier comment l'organisation traduit ses besoins de travail en compétences et potentiel.
3.3 Qualifier la mobilité proposée à Paul BARBET.	Terminale	Identifier les résistances au changement professionnel.
3.4 Justifier si Paul BARBET a les qualifications, les compétences et le potentiel pour occuper le poste proposé.		
3.5 Identifier les résistances au changement de Paul BARBET.		

PARTIE 2		
La démarche RSE suffit-elle pour fidéliser les salariés ?	Première Terminale	<p>Comment un individu devient-il acteur dans une organisation ?</p> <p>La recherche du mieux vivre au travail est-elle compatible avec les objectifs de performance ?</p> <p>Comment passer de la rémunération à la reconnaissance de l'individu au travail ?</p> <p>Le dialogue social suffit-il à la cohésion de l'organisation ?</p>

PARTIE 1 - 85 points

DOSSIER 1 – RSE ET MOBILISATION DES SALARIÉS (30 points)

1.1 Identifier les valeurs véhiculées par Mirol BTP. (5 points)

On attend le repérage de cinq valeurs correspondant à la définition de la notion : idéaux, croyances et principes auxquels l'organisation et les individus qui la composent accordent de l'importance (1 point par valeur).

- Solidarité vis-à-vis des plus fragiles (Téléthon, contrats d'avenir),
- Engagement social ou citoyen vis-à-vis de la société dans son ensemble (vie locale, mot du président),
- Développement durable (recycl'2019, COP 21),
- Promotion diversité (seniors, femmes),
- Égalité des chances (contrats d'avenir, personnes en situation de handicap).

1.2 Repérer les points sur lesquels Mirol BTP doit faire porter ses efforts dans le cadre de sa démarche RSE. (6 points)

On attend l'identification de trois objectifs RSE annoncés qui ne sont pas encore atteints (2 points par objectif).

Développement durable : objectif de 50 % de déchets recyclés (40% réalisés en 2015)
Handicap : augmentation du nombre de personnes en situation de handicap, atteindre le seuil de 6 %

Féminisation des effectifs : objectif pas encore atteint

Jeunes : objectif contrats d'avenir + 5 % non atteint en 2015 (+ 3 %)

Seniors : promotion des seniors (les seniors formés doivent être promus)

1.3 Présenter les effets bénéfiques pour Mirol BTP de participer au « Défi universitaire pour l'environnement ». (5 points)

On attend le repérage de cinq effets bénéfiques pour Mirol BTP de participer à l'événement (1 point par effet).

- Faire connaître Mirol BTP à l'externe (image, notoriété).
- Assurer une veille technologique (esprit d'innovation des étudiants).
- Repérer les profils d'étudiants à fort potentiel.
- Traduire l'engagement RSE de Mirol BTP dans les faits.
- Assurer une communication globale, tant à l'interne qu'à l'externe.

Tout élément qui apprécierait les retombées peut être accepté.

1.4 Justifier les outils de communication utilisés pour sensibiliser les salariés à la participation à cet événement. (6 points)

On attend trois justifications des outils de communication utilisés (2 points par outil correctement justifié).

Le choix de ces outils se justifie car :

- le journal interne en ligne permet de diffuser une information plus complète et actualisable régulièrement. (Il permet d'insérer des liens hypertextes vers d'autres sites internet (« www.lavoixdeloise.fr/journal060616/evenement/entreprises/#2 »),
- les alertes mobiles permettent l'envoi rapide et la diffusion de l'information à tous les salariés cadres,
- la mise en ligne, sur la page d'accueil de l'intranet, de la plaquette RSE doit rendre visible aux salariés les actions RSE dès qu'ils se connectent.

1.5 Expliquer l'opportunité de s'appuyer sur le concours pour recruter. (6 points)

On attend l'explication de trois éléments justifiant le choix d'utiliser le concours comme moyen de recrutement (2 points par élément expliqué).

- Le repérage des potentiels.
- Le concours est universitaire donc les participants sont des jeunes (étudiants). Cela constitue un vivier potentiel de recrutement pour l'entreprise de salariés qualifiés.
- La féminisation du concours est un atout pour Mirol BTP qui souhaite embaucher plus de femmes cadres (« féminisation des effectifs : 30 % du personnel »).
- Le recrutement par le biais des écoles est peu coûteux et permet de se faire connaître par les candidats potentiels.

1.6 Préciser le mode de recrutement envisagé par François LAUFFRET. (2 points)

On attend le mode de recrutement envisagé par François LAUFFRET.

Il s'agit d'un recrutement externe car les candidats au concours ne sont pas encore salariés de l'organisation.

DOSSIER 2 – DIALOGUE SOCIAL ET INTÉRESSEMENT (30 points)

2.1 Identifier et expliquer les objectifs de l'intéressement dont bénéficieraient les salariés de Mirol BTP. (6 points)

On attend l'identification et l'explication de trois objectifs de l'accord d'intéressement (2 points par objectif expliqué).

Les objectifs sont :

- de motiver les salariés : la rémunération collective permet la reconnaissance du travail et des efforts fournis,
- de les associer et de les impliquer dans la recherche de performance économique : le montant de l'intéressement est directement calculé sur les résultats de l'entreprise,
- de les fidéliser : cette mesure facultative peut permettre de se distinguer, du point de vue de la rémunération, des entreprises concurrentes.

2.2 Reconstituer le calcul des taux de rotation et d'absentéisme de Mirol BTP pour l'année 2015. (4 points)

On attend la reconstitution des calculs des taux de rotation et d'absentéisme pour l'année 2015 (2 points pour le détail de chaque calcul).

Taux de rotation :

$$[(\text{nombre d'arrivées} + \text{nombre de départs})/2]/\text{effectifs} * 100$$

$$\text{Taux de rotation 2015} : [(66+80)/2]/1\ 272 * 100 = 5,73 \%$$

Taux d'absentéisme 2015 :

$$(\text{nombre d'heures d'absence}/\text{nombre d'heures de travail}) * 100$$

$$\text{Taux d'absentéisme 2015} : (69\ 996/1\ 842\ 000) * 100 = 3,80 \%$$

2.3 Commenter l'évolution des taux de rotation et d'absentéisme obtenus par Mirol BTP depuis 2013. Comparer ces taux à ceux de la concurrence. (6 points)

On attend l'interprétation des taux de rotation et d'absentéisme pour Mirol BTP (2 points), leur comparaison avec ceux obtenus par la concurrence (2 points) et un commentaire sur la situation (2 points).

Tendance chez Mirol BTP : augmentation du taux d'absentéisme (+ 0,6 point ou taux d'évolution de 18,75 %) et du taux de rotation (+ 0,6 point ou taux d'évolution de 11,76 %) pour la période 2013-2015.

Comparaison avec la concurrence : le taux d'absentéisme (+ 0,6 points en 2015) et le taux de rotation sont plus élevés chez Mirol BTP que chez son concurrent (+ 1,19 point en 2015).

On constate que les taux sont supérieurs chez Mirol BTP sur les trois années mais que l'écart se creuse (en 2013 et 2014, les taux d'absentéisme sont supérieurs respectivement de 0,1 point et 0,2 point chez Mirol et les taux de rotation de 0,75 point et 0,78 point).

Commentaire : les taux d'absentéisme et de rotation sont un indicateur du degré de motivation et d'implication des salariés. Les chiffres montrent que la motivation et

l'implication des salariés chez Mirol sont moins importantes que chez son concurrent (TR Mirol 2015 = 5,7 contre 4,55 pour le concurrent ; TA Mirol BTP 3,8 en 2015 contre 3,2 pour le concurrent). De plus, elle tend à se dégrader sur les trois années analysées (les taux augmentent sur la période).

2.4 Apprécier l'efficacité de l'accord d'intéressement. (8 points)

On attend le rappel de trois objectifs attendus (3 points), la comparaison entre les réalisations et les objectifs avec la mention de deux écarts (1 point par écart) et trois raisons pour lesquelles l'accord n'a pas eu les effets attendus (1 point par raison).

Les objectifs de l'accord sont :

- de motiver les salariés,
- de les fidéliser et de limiter les départs de salariés,
- d'améliorer la performance collective.

Les résultats obtenus ne semblent pas à la hauteur des objectifs car :

- le taux de rotation augmente régulièrement sur la période 2013–2015,
- le taux d'absentéisme augmente aussi de manière régulière sur la même période (3,2 % à 3,8%).

Alors que l'accord a été signé en juin 2014, les données sociales continuent de refléter le mal être des salariés au travail.

La prime d'intéressement n'a pas été versée (rentabilité de 3 % non atteinte) ce qui démontre que la performance collective n'a pas été suffisante.

L'accord n'a produit aucun des effets attendus.

Raisons :

- c'est une rémunération collective qui a pour limite de ne pas prendre en compte l'effort individuel des salariés,
- le mode de calcul est complexe,
- l'objectif à atteindre est trop ambitieux (mise en garde du représentant qui n'a pas signé l'accord concernant les 3% minimum de rentabilité),
- la part des bénéfiques attribuée aux salariés est faible pour les premières classes de rentabilité (seulement 5 % des bénéfiques redistribués à partir de 3 % de rentabilité),
- la rémunération n'est pas le seul élément de motivation des salariés,
- la répartition au prorata de la durée de présence peut être démotivante pour les salariés à temps partiel,
- la répartition par rapport au salaire brut privilégie les plus hauts salaires (donc les plus qualifiés).

2.5 Citer d'autres dispositifs susceptibles de motiver les salariés. (6 points)

On attend la proposition de trois dispositifs (2 points par dispositif) permettant de motiver les salariés.

- Gratification verbale par la hiérarchie (reconnaissance du travail).
- Aménagement du temps de travail, crèche d'entreprises (conciliation vie privée et vie professionnelle).
- Primes individuelles, gratifications en nature (rémunération).
- Promotion (mobilité professionnelle).
- Boîte à idées avec suivi du projet proposé (créativité).

Toute réponse cohérente est acceptée.

DOSSIER 3 – MOBILITÉ ET POTENTIEL DES SALARIÉS SENIORS (25 points)

3.1 Indiquer le risque professionnel auquel est confronté Paul BARBET. (4 points)

On attend le repérage de la situation de travail à risque vécue par Paul BARBET (2 points) et son explication (2 points).

Paul BARBET souffre de « maux de dos », « articulations douloureuses » qui peuvent être qualifiées de maladies professionnelles dans le secteur des BTP (car une maladie professionnelle est constituée par des symptômes qui font suite à l'exposition à une situation de travail à risque.)

3.2 Présenter l'intérêt de préparer l'entretien professionnel pour Paul BARBET et pour Rachid METAOUI. (6 points)

On attend l'analyse de l'entretien professionnel comme outil favorisant la mobilité professionnelle du point de vue du salarié Paul BARBET (1 point par idée dans la limite de 3 points) et du manager Rachid METAOUI (1 point par idée dans la limite de 3 points).

La préparation de cet entretien permet :

- Pour Paul BARBET :
 - de faire le point sur son parcours professionnel,
 - de faire le point sur les formations suivies,
 - de faire connaître ses projets professionnels et/ou personnels,
 - de faire savoir ses souhaits de formation,
 - de valoriser son potentiel.

- Pour Rachid METAOUI :
 - de connaître la situation de son salarié,
 - de prendre en compte ses souhaits d'évolution professionnelle,
 - de proposer des solutions adaptées aux besoins de l'entreprise et aux souhaits du salarié,
 - de repérer le potentiel du salarié.

3.3 Qualifier la mobilité proposée à Paul BARBET. (4 points)

On attend la qualification des types de mobilité proposée à Paul BARBET (1 point pour chaque type de mobilité identifié).

Rachid METAOUI propose à Paul BARBET un « poste de technico-commercial en région parisienne ».

Il s'agit d'une mobilité interne (il reste salarié de Mirol BTP), verticale (le salarié passe à un niveau de technicien, supérieur à celui d'ouvrier qualifié), fonctionnelle (il change de poste) et géographique (changement de lieu de travail de Compiègne à la région parisienne).

3.4 Justifier si Paul BARBET a les qualifications, les compétences et le potentiel pour occuper le poste proposé. (8 points)

On attend la comparaison entre le profil du salarié et les exigences de l'organisation en termes de qualifications (3 points), de compétences (3 points) et de potentiel (2 points).

- Qualifications attendues pour le poste de technico-commercial :
Diplôme de niveau bac + 2 (BTS, DUT,...) à Master (Master professionnel, diplôme d'ingénieur, ...) dans un secteur technique, scientifique ou industriel .
Complété par une formation commerciale .

- Qualifications de Paul BARBET :
Certification d'aptitudes professionnelles des métiers du bâtiment obtenu en 1986
Formation à l'écoconstruction suivie en 2013
Aucune formation commerciale

- Compétences attendues pour le poste de technico-commercial :
Être capable de prospecter la clientèle, proposer des solutions techniques, négocier, coordonner une équipe

- Compétences détenues par Paul BARBET :
Expérience dans le bâtiment de trente ans
« Tu as de l'expérience et un très bon contact avec les clients »

- Potentiel de Paul BARBET :
A réalisé sa maison selon les principes de l'écoconstruction
Capacité à se former régulièrement (formation à l'écoconstruction en 2013)

Paul BARBET semble donc correspondre aux exigences de l'organisation mais aura besoin de suivre une formation complémentaire en techniques commerciales.

3.5 Identifier les résistances au changement de Paul BARBET. (3 points)

On attend l'identification de trois résistances au changement exprimées par Paul BARBET (3 points).

- n'a pas le niveau bac + 2 (« je n'ai pas fait d'études »),
- poste situé dans une autre région (« cela va m'éloigner de mon domicile : je vais avoir des frais de transport »),
- âge (« est-ce bien pertinent, à mon âge ? »).

PARTIE 2 - 35 points

La démarche RSE suffit-elle pour fidéliser les salariés ?

Conseils de correction :

L'évaluation de cette sous-partie est réalisée en s'appuyant sur les critères d'évaluation indiqués dans la note de service n° 2013-091 du 7 juin 2013 (définition de l'épreuve de spécialité dans la série STMG) parue au BO n° 28 du 27 juin 2013.

La grille suivante permet de dresser **un profil** de candidat-e, construit sur ces trois critères, et peut aider à fixer la note :

Cette partie vise à évaluer si le candidat est capable :	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
De raisonner en confrontant des connaissances générales de gestion à des situations d'organisation				
D'examiner les conditions du transfert des méthodes, des techniques, des outils, à d'autres contextes organisationnels				
De rédiger une réponse synthétique cohérente et argumentée				

Vous trouverez ci-dessous différents éléments de réponse à la question de gestion. Ils ne sont pas exhaustifs et ne prétendent pas épuiser le sujet.

Pour faciliter l'évaluation du profil de la candidate ou du candidat, le correcteur pourra s'inspirer du guide de correction suivant.

Rappel : il n'est pas demandé de structuration particulière de la réponse autre que celle qui peut servir la cohérence et l'argumentation.

Dans sa réponse, la candidate ou le candidat pourra argumenter de diverses façons : opposition d'idées, suite d'arguments servant un point de vue, etc.

Principaux arguments possibles :

La démarche RSE permet de fidéliser les salariés.

- La mise en place d'une démarche RSE contribue à développer le sentiment d'appartenance et de fierté. Les salariés peuvent revendiquer le fait d'appartenir à cette entreprise.
- Une démarche de recrutement élaborée selon les principes de la RSE, c'est-à-dire qui tient compte des besoins des futurs salariés, permet dès la phase d'accueil de favoriser l'intégration durable du nouvel arrivant.
- Les contrats d'apprentissage ou de professionnalisation peuvent être transformés en CDI ce qui contribue à fidéliser les salariés.
- Des rémunérations valorisantes par des primes individuelles ou collectives comme l'intéressement ou la participation, des avantages en nature et sociaux, des aides au logement donnent une reconnaissance au salarié de son travail ce qui donne envie de rester dans l'organisation.

- L'aménagement du temps de travail en horaires flexibles ou en annualisant le temps de travail peut permettre, si il est souhaité, de concilier vie personnelle et professionnelle. Ce besoin d'autonomie est source de stabilité de la relation employeur/salarié.
- La mise en place de formations variées démontre la prise en compte des besoins professionnels et personnels du salarié tout en lui permettant de développer son employabilité. En retour, le salarié tendra à s'investir davantage dans cette entreprise qui prend en compte son potentiel.
- De même, la gestion de la mobilité en interne participe à la stabilisation du personnel.
- L'amélioration des conditions de travail en prévenant les risques professionnels et en mettant en place des solutions ergonomiques, des lieux de repos, des salles de sport, des services apporte un sentiment de sécurité aux salariés. Ces derniers seront alors plus fidèles.

La RSE ne suffit pas exclusivement à fidéliser les salariés. Il est nécessaire d'agir également sur d'autres leviers.

- De la communication interne. En effet, la démarche RSE doit être entendue et comprise par les salariés afin qu'ils y adhèrent. La RSE doit faire l'objet d'une communication globale afin que le message véhiculé soit cohérent en externe et en interne.
- Le climat social et la cohésion des groupes sont importants. Les qualités d'écoute permettent d'éviter les conflits entre les individus. Le dialogue est nécessaire afin que les relations entre les individus soient pérennes.
- Le style de management a aussi une influence sur la durabilité de la relation entre l'entreprise et ses salariés. La participation des salariés à la prise de décision valorise le salarié qui s'investit davantage.
- Il est nécessaire de prendre en compte des facteurs internes de motivation propres au salarié. Certains salariés ne sont sensibles aux différents dispositifs que l'entreprise peut mettre en place.

Le dialogue social doit, dans tous les cas, permettre de faire le lien entre les besoins des salariés et les impératifs de l'entreprise. La démarche RSE doit intégrer simultanément les exigences extérieures (en termes de notoriété et d'image) et les attentes internes des salariés (en particulier dans le domaine RH).

Dans sa réponse, la candidate ou le candidat pourra présenter des éléments relatifs aux conditions de transfert (taille, type d'organisation, nature de l'activité, territoire, etc.)

Impact de la taille et du type d'organisation sur la dimension RSE et les actions susceptibles d'être mises en place.

- Chez Mirol BTP, Claude HOO se dit fier d'appartenir à l'entreprise suite à la participation de cette dernière au « Défi universitaire pour l'environnement » (sentiment d'appartenance).
- Dans les organisations, le recrutement doit se faire dans un souci d'équité et égalité avec le respect de l'égalité hommes/femmes, de diversité des profils (jeunes, personnes en situation de handicap).
- L'évolution professionnelle doit tenir compte des compétences de chacun quel que soit leur âge : cas de Paul BARBET chez Mirol BTP.
- L'évolution du salaire dans le temps et la mise en place de primes d'ancienneté sont des éléments de fidélisation dans de nombreuses organisations (par exemple, dans les entreprises signataires de la convention bijouterie – joaillerie, une prime d'ancienneté est calculée en fonction des minima conventionnels).

- La mise en place d'un livret d'accueil et du dispositif de tutorat incitent le salarié à rester et à s'investir. Cela fonctionne surtout dans les grandes entreprises comme chez Sodexo.
- Au quotidien, l'écoute des propositions et interrogations des salariés est une réponse à leurs besoins. Dans les PME, cette écoute est facilitée par la taille plus modeste où les relations hiérarchiques sont plus directes. Un management participatif qui associe les salariés à la décision permet une plus grande implication, plus d'autonomie, ce qui lui donne une certaine reconnaissance.

Accepter tout autre exemple pertinent d'organisation ou de secteur d'activité.

Dans le cadre de l'argumentation et du transfert, la candidate ou le candidat pourra mobiliser les connaissances suivantes :

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise revêt plusieurs dimensions et s'appuie sur le concept de développement durable en intégrant trois grands domaines : environnemental, économique et social. Une entreprise met en œuvre le volet social de la RSE en menant des actions auprès des ressources humaines en agissant sur les relations de travail, en améliorant les conditions de travail, en intégrant les minorités, en appliquant une parité hommes/femmes, en formant ses salariés, en permettant des promotions internes...

La fidélisation consiste à mener des actions visant à maintenir durablement dans l'organisation les salariés.