

2^e édition

LES CARRÉS

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

Laëtitia
Lethielleux

*L'essentiel
de la*

Gestion
**des Ressources
Humaines**



Gualino éditeur

DP
385

Liste des abréviations	10
Présentation	11

1

Gestion des ressources humaines et stratégie d'entreprise

1 Les domaines de la gestion des ressources humaines	15
1 - Qu'est-ce que la GRH ?	15
2 - Les activités rattachées à la GRH	16
3 - Les modèles de GRH	16
■ <i>Le modèle traditionnel</i>	16
■ <i>Le modèle des relations humaines</i>	16
■ <i>Le modèle de la gestion « moderne » des ressources humaines</i>	17
■ <i>Le modèle de la gestion stratégique</i>	17
2 La fonction des ressources humaines	19
1 - Présentation de la fonction ressources humaines	19
■ <i>Les quatre grandes missions de la fonction ressources humaines</i>	19
a) Un expert administratif et un gestionnaire des gaspillages	19
b) Le partenaire des salariés	20

c) Le partenaire du changement	21
d) Un partenaire stratégique	22
■ <i>Les évolutions de la fonction ressources humaines</i>	23
2 - Les caractéristiques de la fonction ressources humaines	24
3 Le bien-être au travail	29
1 - Les conditions de travail : de quoi parle-t-on ?	29
■ <i>Définition</i>	29
■ <i>Typologie des conditions de travail</i>	29
■ <i>L'âge, une variable modératrice</i>	30
2 - La prévention des accidents du travail	31
■ <i>Le cadre légal</i>	31
a) Les organisations concernées	31
b) Le personnel visé	31
c) Les obligations légales de l'employeur	31
■ <i>Les moyens d'actions</i>	32
a) L'audit social	32
b) La formation à tous les échelons du personnel	32
c) L'adaptation des outils de travail	33
■ <i>Les acteurs de l'amélioration des conditions de travail</i>	33
a) La médecine du travail	33
b) Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	34
c) L'inspection du travail	34
d) L'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail	35
3 - Le harcèlement au travail	35
■ <i>Les différents types de harcèlement</i>	35
■ <i>Le harcèlement moral</i>	35
a) Définition	35
b) Le régime juridique	36
4 Les défis de la fonction ressources humaines	37
1 - La GRH et le défi de la mondialisation	37
2 - La décentralisation de la fonction ressources humaines	37
3 - L'externalisation de la fonction ressources humaines	38
4 - La gestion des seniors	38

La gestion des compétences

5 Compétence, qualification et poste	43
1 - De la compétence aux compétences	43
■ <i>La notion de compétence</i>	43
a) Une multitude de définitions	43
b) Les caractéristiques de la compétence	44
■ <i>La distinction entre compétence et qualification</i>	44
2 - La logique compétence et ses enjeux	45
■ <i>La logique compétence pour l'entreprise</i>	45
■ <i>La logique compétence pour la gestion des ressources humaines</i>	46
■ <i>Les enjeux de la compétence</i>	47
a) L'enjeu économique	47
b) L'enjeu organisationnel	48
c) L'enjeu sociétal	48
6 La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences	49
1 - Qu'est-ce que la GPEC ?	49
■ <i>De la GPE à la GPEC</i>	49
■ <i>Les trois concepts de base de la GPEC</i>	50
a) Le concept d'acteur	50
b) La segmentation par « emploi-type »	50
c) Les compétences	51
2 - Le processus de la GPEC	51
3 - Les outils de la GPEC	53
■ <i>La formation</i>	53
■ <i>La transmission des savoirs</i>	53
■ <i>L'évaluation</i>	53

3

Le recrutement

7 Les enjeux du recrutement	57
1 - L'importance du recrutement	57
2 - Les fonctions du recrutement	58
■ Répondre aux besoins de l'organisation	58
■ Définition du profil recherché	61
8 Le déroulement du recrutement	65
1 - Les étapes du recrutement	65
■ L'appel de candidature	65
■ La sélection	67
■ Le placement	67
2 - Les outils du recrutement et leur fiabilité	68
■ Le curriculum vitae	69
■ La lettre de motivation	69
■ L'entretien	69
■ Les mises en situation	70
■ Les autres outils	70

4

La rémunération

9 Qu'est-ce que la rémunération ?	75
1 - Les fondements de la rémunération	75
■ Rémunération, salaire et traitement	75

■ <i>Le système de rémunération</i>	75
■ <i>La masse salariale</i>	76
2 - Les différentes natures de la rémunération	77
■ <i>Rémunération directe / indirecte</i>	77
■ <i>Rémunération immédiate / différée</i>	77
■ <i>Rémunération fixe / variable</i>	77
10 Stratégies des entreprises et politiques de rémunération	79
1 - Le choix d'une politique de rémunération	79
■ <i>Le cadre d'analyse des politiques de rémunération</i>	79
■ <i>Les facteurs externes et le choix d'une politique de rémunération</i>	81
a) Le marché financier	81
b) Le marché des biens et des services	81
c) Le marché du travail	81
■ <i>Les facteurs internes et le choix d'une politique de rémunération</i>	81
a) La culture d'entreprise	81
b) L'organisation du travail	82
c) La qualité	82
2 - Les effets de la rémunération sur le comportement des salariés	84
■ <i>Rémunération et motivation des salariés</i>	84
■ <i>Rémunération et fidélisation des salariés</i>	84
■ <i>Rémunération et compétence</i>	87

5

La communication d'entreprise

11 Qu'est-ce que la communication ?	91
1- Les approches théoriques de la communication	91
■ <i>Définition générique</i>	91
■ <i>Approche psychologique</i>	91

■ <i>Approche sociologique</i>	92
■ <i>Approche linguistique</i>	92
■ <i>Approche systémique</i>	93
2- Les caractéristiques et mise en œuvre d'une politique de communication	93
■ <i>Les caractéristiques de la communication</i>	93
■ <i>La mise en place d'une politique de communication</i>	94

12 La communication interne 95

1- Définition de la communication interne	95
■ <i>Les objectifs de la communication interne</i>	95
a) Accompagner le projet socio-économique de l'entreprise	95
b) Accompagner le management	96
c) Accompagner la mise en place d'une culture d'entreprise et de valeurs communes	96
■ <i>La communication interne ascendante et descendante</i>	96
2- Les fonctions de la communication interne	96
3- Les outils de la communication interne	97
■ <i>Les supports écrits</i>	97
■ <i>Les supports oraux</i>	98
■ <i>Les supports électroniques</i>	99

13 La communication de crise 101

1- La construction d'un plan de communication de crise	101
■ <i>La préparation</i>	101
■ <i>Le discours</i>	101
■ <i>L'importance du tissu relationnel</i>	102
■ <i>Le rôle d'Internet</i>	102
2- Quelle stratégie adoptée face à la crise ?	102
■ <i>Identifier les caractéristiques de la crise</i>	102
■ <i>Adopter une stratégie</i>	103

La gestion des conflits

14 La conflictualité

1- La notion de conflit

- *Les fondements de la conflictualité*
- *La gestion de la conflictualité*

2- Les partenaires sociaux et le dialogue social

- *Les représentants des salariés*
- *La direction de l'entreprise*
- *La politique du dialogue social en France*

15 Les modes de résolution des conflits

1- Préparation à la négociation

- *Les différentes situations possibles*
 - a) Stratégique
 - b) Intermédiaire
 - c) Routinière
- *Les différentes préparations possibles*
 - a) Lourde
 - b) Intermédiaire
 - c) Légère

2- Le processus de la négociation

- *Avant la négociation*
- *Pendant la négociation*
- *Après la négociation*

Bibliographie