

**Université Mohammed V- Souissi  
Faculté des Sciences Juridiques  
Economiques et Sociales- Rabat**

# **LE MARKETING DES RESSOURCES HUMAINES**

**Professeur : A . AOMARI**

# Constats

La mobilité des cadres

Turnover significatif

Evolution des critères d'acceptation des postes

Profil des cadres à haut potentiel

Intérêt pour la marque employeur

# Le marketing RH

Transposition du paradigme relationnel

Salarié = client

Valorisation des normes, valeurs et pratiques RH de l'entreprise

Mobilisation des techniques du marketing et de la communication pour attirer les bons candidats et fidéliser les salariés



## **Le marketing RH : Un concept novateur**

- L'association de deux métiers
- Construire et mettre en œuvre un plan marketing RH

## **Le marketing RH : un enjeu stratégique**

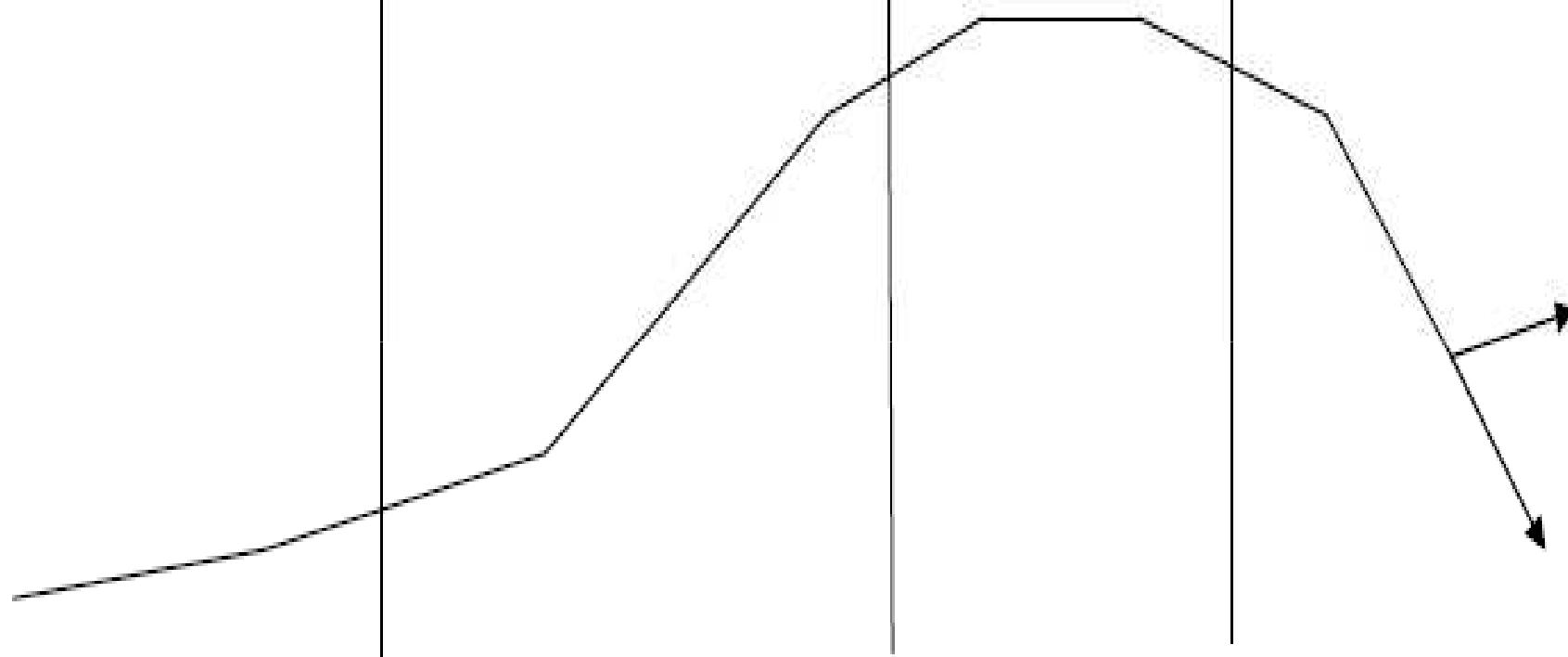
- Faire face à une pénurie de main d'œuvre annoncée
- Développer la compétitivité de l'entreprise

Arrivée et intégration

Apprentissage et développement

Maturité et plateau

Déclin et départ



Les phases de carrière (Chaminade , 2006)

## Initier un management de la fidélisation

- Impliquer les managers
- Prévenir les départs
- Développer la participation

## Encourager et récompenser la contribution

- Motiver
- Rémunérer
- Personnaliser les avantages

## Gérer les carrières

- Favoriser la mobilité
- Développer l'employabilité
- Accompagner le collaborateur

# Démarche marketing RH

Marketing RH ≠ communication RH

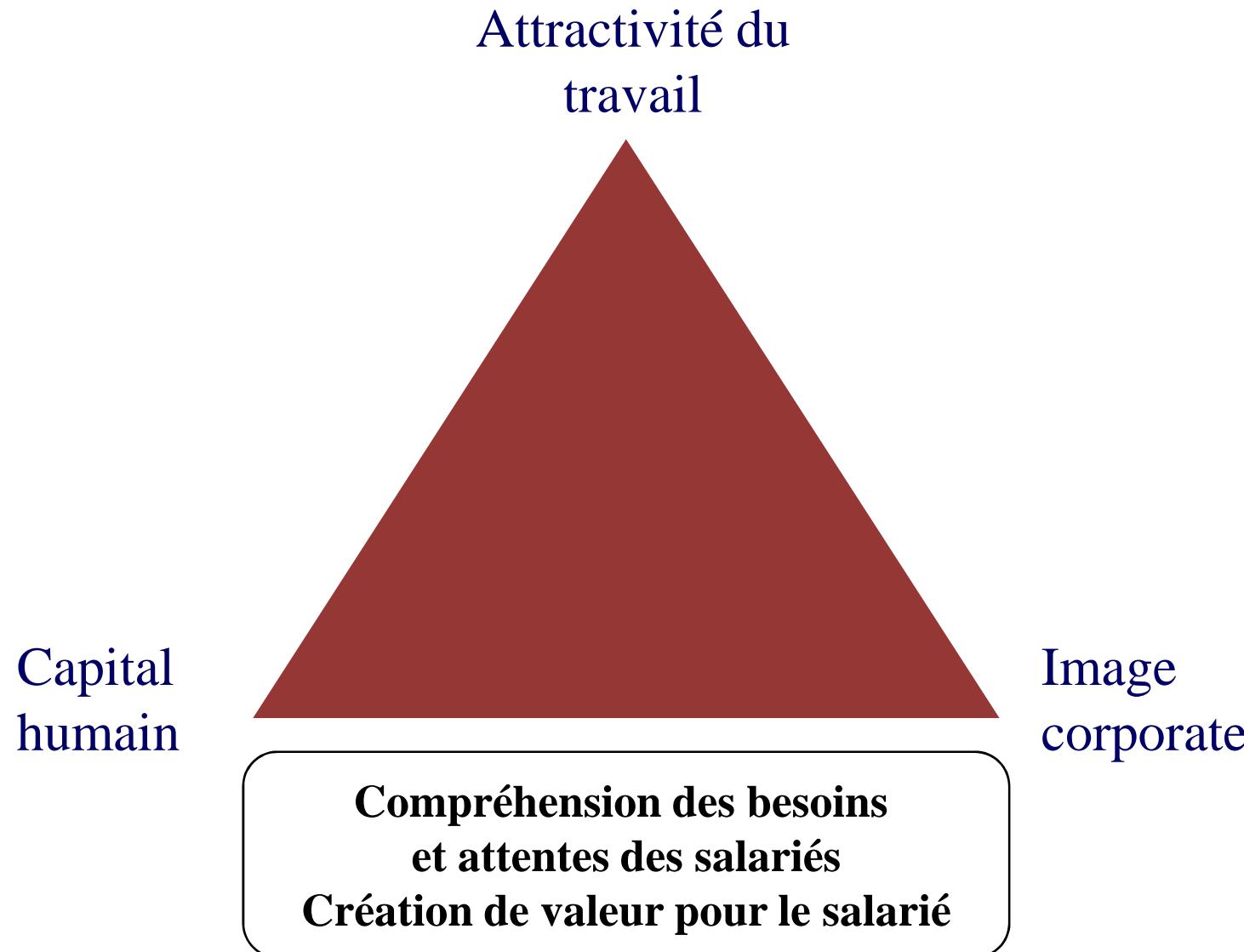
Démarche marketing fondée sur :

- Une définition du positionnement MRH
- Une définition des moyens de le promouvoir

Positionnement

- Identification des bénéfices sociaux de l'entreprise
- Différenciation telle que perçue par les salariés
- Ensemble des perceptions, impressions et attitudes que les salariés ou les futurs candidats associent à l'entreprise

# Proposition du triangle d'or du positionnement RH de l'entreprise



# Attractivité du travail

Etre attractif  
: devenir un  
employeur  
de choix

Facteurs de  
motivation : axe  
de  
différenciation

Importance de la  
reconnaissance,  
réalisation et  
évolution

Théorie  
bifactorielle  
:  
satisfaction  
des salariés

## Exemples



(Société de conseil et d'intégration des technologies de l'information)

Lancement en 2005 de la campagne “Work and Grow”

Mise en avant de la possibilité de développement de carrière par promotion interne

80 % des dirigeants ont débuté en tant que juniors



Ferrero offre de services pour améliorer la qualité de vie des salariés :

Mise en place d'une garderie gratuite (mercredi et jours fériés) : Miniclub Ferrero France

Octroi de bourses d'études aux enfants des salariés

Mise en place d'une crèche à 50m du siège et fermeture à 20h

Mars 2007 : Antenne services : pressing, repassage, courses alimentaires, réparation de voiture



**Vous avez l'énergie...  
...nous avons les opportunités**



www.ava.com



○○ Notre CV va-t-il  
vous donner envie  
de travailler  
avec nous ? ??

## Vos AVANTAGES

### Aide au logement

Vous avez la possibilité d'obtenir des aides dans le cadre du 1 % logement :

- mobilité professionnelle (Mobili-pass)
- financement d'acquisition immobilière
- financement de travaux
- location (Loca-pass)

### Formation

- Il existe un plan de formation disponible au service des Ressources Humaines
- La participation de la société à la formation s'élevait à 4,26 % de la masse salariale brute en 2005 (l'obligation légale est de 1,80%).
- 10 868 heures de formation avec 235 actions de formation en 2005 dont 467 collaborateurs formés, soit plus de 64 % de collaborateurs formés
- Accompagnement par le tuteur lors de la prise en poste

### Comité d'entreprise

Vous avez la possibilité de bénéficier de différents avantages avec le CE :

- locations à des coûts avantageux : chalet, villas, mobile homes
- colis de fin d'année, cadeaux, chèque et fête de noël pour enfants
- soirées diverses, activités culturelles, places de cinéma
- participation à des voyages à l'étranger
- participation aux centres de vacances

Rapprochez-vous des membres du CE de votre agence pour connaître les avantages offerts par votre CE.

### La Bourse De l'emploi

La Bourse De l'emploi (BDE) vous permet de postuler à des postes disponibles au sein du Groupe ou demander une mutation.

Elle est affichée dans votre agence et consultable sur le site Internet de Géodis ([www.geodis.com](http://www.geodis.com)).

### Service d'Assistante Sociale

Un service Social du travail est mis à disposition des salariés dans chaque agence. Elles répondent à des questions d'ordre familial, financier, législatif, professionnel ou autre. Des plannings sont affichés dans chaque agence. Vous les retrouvez aussi sur le site Intranet.

### Environnement de travail

Des équipements sont mis à votre disposition : téléphone portable à usage professionnel, tenues de travail pour les conducteurs et les agents de quai, moyens modernes de manutention, micro-informatique, réseau Intranet.

## Guide des AVANTAGES 2006

Vos Avantages... Vos Avantages ..... Vos Avantages...

*Vous envisagez de rejoindre l'équipe  
de DUSOLIER*

*Ce document vous permettra de connaître  
en détail tous les avantages que vous  
propose notre agence.*

**Bonne Découverte !**



## Vos AVANTAGES

### Votre rémunération

Votre salaire mensuel, base 35 h par semaine, ou 34 h 85 pour les conducteurs, est composé :

- d'un salaire brut de base
- de primes variables et/ou exceptionnelles (non accident pour les conducteurs, polyvalence, qualité, commissions sur objectifs,...)

Virement bancaire entre le 25 et le 27 du mois.

### 13<sup>ème</sup> mois

Vous bénéficiez d'un 13<sup>ème</sup> mois majoré selon ancienneté et classification, versé mi-décembre.

### Intéressement (2004-2006)

- Valable pour les exercices 2004 à 2006, il repose sur les critères suivants :
  - budget agence R1
  - ratio de rentabilité agence
  - indicateurs qualité
  - ratio de rentabilité société
- 3 mois de présence
- Il est payable tous les ans au mois de juin.

### Participation

- L'entreprise vous reverse une partie de ses bénéfices.
- Ces sommes sont bloquées 5 ans sur un Fond Commun de Placement.
- Un minimum de 3 mois d'ancienneté est requis

### Plan d'Épargne Entreprise Géodis

- Ce PEE vous permet de vous constituer une épargne sur 5 ans en effectuant des versements mensuels que la société complètera par des abondements (versements complémentaires).
  - Les sommes versées sont investies en action GEODIS et en sicav monétaires.
- Exemple : en versant 30,50 € (200 F) par mois, la société effectue un versement complémentaire de 34,30 € (225 F), soit un capital investi en action Géodis d'une valeur nette de 59,87 € (375 F)

### Mutuelle

Vous bénéficiez d'une Complémentaire Santé comprenant :

- des tarifs compétitifs
- 3 niveaux de garanties
- une prise en charge d'une partie mensuelle par la société. Exemple : pour le niveau minimum, la prise en charge est de 13,34 € par mois.
- une défiscalisation de la cotisation payée
- la possibilité d'en faire bénéficier votre famille

### Prévoyance

L'entreprise a souscrit un contrat de prévoyance vous offrant en cas d'incapacité de travail, d'invalidité ou de décès, des garanties financières (capital / rente).

### Retraite supplémentaire

Un contrat Géodis vous fait bénéficier d'une retraite supplémentaire par capitalisation avec une participation de l'entreprise.

### Retraite GENERALI pour les conducteurs

Les conducteurs bénéficiant de l'abattement de 20% et ayant un an d'ancienneté disposeront d'un complément de retraite, en plus de la retraite supplémentaire.

Exemple : pour un salaire brut annuel de 15 245 € (100 000 F) et une cotisation annuelle de 914,69 € (6 000 F)

Rente : pour 10 ans de cotisation 693,34 € (4 548 F) par an  
pour 20 ans de cotisation 1 770,85 € (11 616 F) par an  
pour 30 ans de cotisation 3 446,11 € (22 605 F) par an

### Vos congés payés

Vos droits à congés payés se calculent sur la période du 1<sup>er</sup> juin de l'année en cours au 31 mai de l'année suivante.

Vous avez droit à 25 jours ouvrés (du Lundi au Vendredi) de congés par an (2,08 jours / mois de travail effectif).

### Vos congés exceptionnels

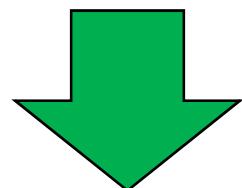
- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| ■ Mariage de l'intéressé : 4 jours                              | ■ Mariage d'un enfant : 2 jours   |
| ■ Décès du conjoint : 3 jours                                   | ■ Naissance d'un enfant : 3 jours |
| ■ Décès d'un ascendant, d'un descendant : 2 jours               |                                   |
| ■ Décès d'un frère, d'une sœur, l'un des beaux-parents : 1 jour |                                   |

### Intranet

Un Intranet dédié à la Région Touraine Anjou est à disposition de tous les utilisateurs équipés d'un PC ou sur les bornes interactives des cyber cafés. On y retrouve des rubriques essentiellement axées sur les présentations agences et les métiers. Connexion: <http://touraineanjou.com>

## Capital humain

Ensemble des compétences, apprentissages et talents  
acquis par les salariés



Politique de recrutement et de formation sélectives

## Exemples



### Singapore Airlines & Emirates



- Réputation fondée sur la qualité du personnel naviguant
- Compagnies connues par la qualité de leurs services au niveau international



Le Club Méditerranée qui a pendant longtemps mis l'accent sur l'attrait de ses villages, focalise aujourd'hui sur le développement des employés. Ainsi, la formation des managers et le repérage de GO clés et à hauts potentiels sont mis en avant.

Cela se traduit par sa volonté d'attirer et de fidéliser les talents, optimiser l'affectation des collaborateurs saisonniers, limiter le turn over et s'adapter aux spécificités locales.



## Opération Cercle Passeport Promotions Télécoms (125 cadres)

- Aider les étudiants les moins favorisés à intégrer les grandes écoles de télécoms (en partenariat avec 80 établissements d'enseignement supérieur)
- Démontrer le dévouement et l'implication de ses salariés pour des causes citoyennes.
- 2006 : 400 jeunes participants dont 74 % ont intégré une grande école d'ingénieurs



## Image corporate

Créer son image-employeur fondée sur une mission légitime et sur des valeurs solides et authentiques.

# Exemples



## Campagne de recrutement

### Axes

- Développement de carrière
- Culture d'entreprise
- Taille humaine
- Diversité des profils
- Faire face à la hiérarchisation et au recrutement élitiste

### Slogan

- “On a remarqué que les diplômes travaillent moins bien que les personnes”



2005

- Diffusion de spots TV pour changer les perceptions sur la précarité des emplois

Communication  
sur les facteurs  
d'hygiène

- Sécurité de l'emploi : 80 % des postes proposés en CDI
- Adaptation des horaires aux employés étudiants

Facteurs moteurs

- Promotion interne



[ DÉCOUVRIR NOTRE CARTE ] [ TROUVER UN EMPLOI ] [ CHERCHER UN RESTAURANT ] [ VOUS DIVERTIR ]  
[ MANGER ÉQUILIBRÉ ] [ SORTIR EN FAMILLE ] [ DÉCOUVRIR L'ENTREPRISE ] [ CÔTÉ ENVIRONNEMENT ] [ PLAN DU SITE ]

PRÉCÉDENTE

## NOTRE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Le développement d'une entreprise passe par  
l'épanouissement de ses salariés.

CHEZ McDONALD'S TOUT LE MONDE A SA CHANCE

Pour nous, une personne handicapée n'est pas moins motivée  
qu'une personne valide.

Partenaire du site [www.hanplot.com](http://www.hanplot.com) aidant les handicapés à  
trouver un poste correspondant à leurs capacités, McDonald's  
s'engage sur un recrutement personnalisé des candidats





panouissement de ses salariés.

AUX QUESTIONS D'EMPLOI QUE SE POSENT LES JEUNES,  
McDONALD'S A DES RÉPONSES.

**Chez McDonald's, 28 ans, c'est l'âge moyen auquel un jeune est manager et a sous sa responsabilité une équipe de 10 à 15 personnes à gérer.**

Parce qu'être responsable et performant n'est pas une question d'âge, et parce que nous donnons toutes les chances à nos



[\[ DÉCOUVRIR NOTRE CARTE \]](#) [\[ TROUVER UN EMPLOI \]](#) [\[ CHERCHER UN RESTAURANT \]](#) [\[ VOUS DIVERTIR \]](#)  
[\[ MANGER ÉQUILIBRÉ \]](#) [\[ SORTIR EN FAMILLE \]](#) [\[ DÉCOUVRIR L'ENTREPRISE \]](#) [\[ CÔTÉ ENVIRONNEMENT \]](#) [\[ PLAN DU SITE \]](#)

PRÉCÉDENTE

## NOTRE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Le développement d'une entreprise passe par l'épanouissement de ses salariés.

AUX QUESTIONS D'EMPLOI QUE SE POSENT LES JEUNES,  
McDONALD'S A DES RÉPONSES.

**Chez McDonald's, près de 50% de nos employés sont étudiants.**

C'est pourquoi nous leur aménageons à chacun des emplois du temps qui leur permettent de poursuivre leurs études.

Établis 10 jours à l'avance, leurs plannings tiennent compte de leurs horaires de cours et de leurs périodes d'examens.





l'épanouissement de ses salariés.

## CULTIVER VOTRE TALENT, CHEZ McDO C'EST POSSIBLE

Rien ne peut arrêter un employé motivé.

C'est pourquoi chez McDonald's nous encourageons les talents en leur proposant des formations professionnelles appropriées. Et parce que chez McDonald's les efforts sont toujours récompensés, les promotions internes sont monnaie courante.

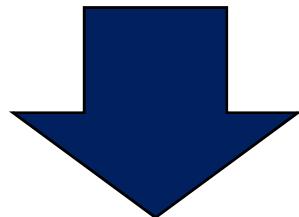


- Implication pour l'égalité des chances
- 2006 : campagne “Egalité et compétences” avec l'ANPE
- 4000 jeunes participants (zones urbaines sensibles), 2400 sélectionnés et 350 retenus
- Projet d'élargissement de l'opération à des postes d'ingénieurs, de contrôleurs de gestion et de dirigeants d'unités opérationnelles (jeunes titulaires d'un Bac +4 ou un Bac +5)

**98 % des candidats embauchés ont déclaré que sans cette campagne, ils n'auraient jamais pensé à postuler à la SNCF**



Depuis 2005 : recrutement des commerciaux sur CV anonyme



Eviter les discriminations à l'embauche notamment à l'égard des  
minorités



« La solidarité est une force »



# Promotion des différences

L'entreprise doit soigneusement choisir la manière de marquer sa différence en matière de RH par rapport aux concurrents.

Importance

- Intérêt de la différence pour les salariés

Distinction

- Exclusivité ou mise en avant différenciation

Supériorité

- Autres moyens permettant aux salariés d'obtenir des bénéfices

## Exemples réussis



La Halle aux Chaussures a utilisé le marketing viral pour séduire les jeunes. Des web films consacrés au recrutement ayant pour but de montrer les différents aspects du métier du responsable de magasin ont été envoyés par des jeunes à leurs amis créant ainsi une diffusion virale.

Cette campagne lancée à la mi-janvier 2006 a considérablement non seulement amélioré le trafic sur le site de l'entreprise, mais aussi le nombre de candidatures.

A la fin janvier 2006, le nombre de candidatures représentait 30% d'augmentation par rapport à l'ensemble du mois de janvier 2005.



Unilever a organisé le 31 mars 2006 en France le challenge Unilever Business Zone (UBZ) destiné à faire découvrir aux étudiants de deuxième et troisième années d'écoles de commerce et des formations universitaires en marketing, les nouveaux métiers du marketing et de la vente.

Pour ce faire, quarante équipes ont été sélectionnées et chacune coachée par un manager d'Unilever en vue de créer un plan d'activation de l'une des marques du groupe. Les étudiants des équipes gagnantes se sont vus proposés des stages de six mois en marketing au sein du groupe.

Cette opération a été d'un apport didactique pour les étudiants, a conforté la notoriété et le positionnement d'Unilever auprès des étudiants cibles et a permis à l'entreprise de repérer des profils de candidats créatifs et dynamiques.



Air France a crée un site internet [Inside-airfrance.com](http://Inside-airfrance.com).

Les différents métiers du groupe sont présentés par les employés de l'entreprise qui échangent avec les internautes.

Cette vision de l'entreprise de l'intérieur « humanise » et améliore son image.

Les résultats parlent d'eux même : 120 000 pages consultées et plus de 400 visites par jour.



L'Oréal organise chaque année des business games (L'Oréal Brandstorm, L'Oréal e-Strat Challenge, L'Oréal Ingenious Contest) qui consistent en des simulations d'entreprise avec des problématiques à résoudre.

Ces jeux, organisés au niveau mondial, absorbent un budget de plus d'1 million d'euros et mobilisent une équipe de 10 personnes à plein temps au sein de la direction des ressources humaines.

L'objectif est de repérer les nouveaux talents surtout que 70 % des cadres embauchés chez l'Oréal sont des jeunes diplômés. Ces talents sont donc convoités pour des postes de management par l'ensemble des multinationales.