

## Travaux Dirigés – 1h30

### L'Appel Medical

L'Appel Médical, spécialiste du travail temporaire et du recrutement de personnel médical, paramédical et pharmaceutique, est membre du groupe Randstad depuis 2009. L'agence Appel Médical d'Evry (91) est composée de deux chargées de recrutement, et d'une directrice d'agence :

- Laetitia: directrice d'agence ;
- Marion: chargée de recrutement ;
- Céline: chargée de recrutement.



Vous êtes stagiaire au sein de cette agence. Dans le cadre de votre formation, vous devez analyser les acteurs et la communication au sein d'une organisation.

**Organisation :** travail par groupes de 2 élèves

**Objectif :** répondre de manière argumentée à la question suivante : **Comment Céline, Marion et Laetitia deviennent-elles actrices au sein de l'Appel Medical ?**

**Pour cela, vous traiterez au préalable les questions suivantes :**

**1<sup>ère</sup> partie : Recherche d'informations.**

1. Recherchez ce qu'est le travail temporaire à l'aide du site internet : <http://travail-emploi.gouv.fr/>.

**2<sup>ème</sup> partie : Caractériser les comportements individuels au sein des groupes.**

2. Dans un tableau, vous analyserez les traits de personnalité de Céline, Laetitia et Marion. Justifiez vos réponses.

	Personnalité	Justification
Marion		
Céline		
Laetitia		

3. Montrez le lien entre les émotions ressenties par Céline et son comportement.
4. Repérez les groupes d'appartenance et de référence de Marion, Céline et Laetitia.

**3<sup>ème</sup> partie : Analyser une situation de communication interpersonnelle**

5. Dans un tableau, vous analyserez les composantes de la communication entre Céline et Laetitia (document 2).

	Céline	Laetitia	Marion
Acteur : Emetteur récepteur			
Contexte : Relationnel Spatial : lieux Temporel : temps, durée			
Objectif de l'émetteur			
Enjeux : Informationnel Relationnel Identitaire influence			
Canal : support			
Signification du message			
Les codes			

**4<sup>ème</sup> partie : Repérez ce qui, dans les relations, révèle la culture et les valeurs de l'organisation.**

6. Identifiez, à l'aide d'un tableau, les valeurs, les codes et rituels au sein de cette agence. Sachant que l'Appel Medical est membre du groupe Randstad, recherchez des informations sur les valeurs du groupe.

valeur	laetitia	celine	marion
regles			
Mode de vie			
rituel			
codes			
stéréotype			
préjuger			

7. Repérez les stéréotypes et expliquez-les.

**Document 1 : Fiches de présentation**

Laetitia Salingra :



Laetitia est âgée de 28 ans. Elle vit en concubinage avec Jérôme depuis 5 ans. Ils aimeraient fonder une famille. Elle est directrice d'agence depuis 3 ans. Avec son compagnon, ils voyagent beaucoup en Amérique du Sud et font partie d'un club de randonneurs. Elle a beaucoup d'amis au sein du groupe et en dehors. Laetitia n'a pas fait d'études longues, elle a arrêté sa scolarité et a tout de suite commencé à travailler pour l'Appel Medical à l'âge de 17 ans. Elle a gravi les échelons grâce à sa motivation et son implication. Elle essaie d'entretenir des relations amicales avec ses collaborateurs, ce qui est parfois délicat. Elle doit gérer toute la partie commerciale de l'agence, ce qui n'est pas facile ces dernières années.

Marion Noulotte :



Marion est âgée de 30 ans et fait partie de l'agence depuis 3 ans. Elle est très amie avec Laetitia, qu'elle voit souvent le week-end. Marion est originaire de Reims et est venue vivre ici pour rejoindre son fiancé. Elle a un diplôme d'hôtellerie mais n'a pas trouvé d'emploi dans ce domaine en région parisienne. Malgré cela, Marion est très satisfaite de son poste. Grâce à son implication et avec l'appui de Laetitia, elle a beaucoup de responsabilités et espère être rapidement promue directrice d'agence. Elle est très réactive aux demandes des clients et les tâches administratives n'ont pas de secrets pour elle. Cependant, elle n'arrive pas forcément à gérer les éventuels conflits avec les intérimaires ou les clients. Elle souhaite s'inscrire dans une salle de sport mais n'ose pas y aller seule. Faute de temps, Laetitia a refusé de s'y inscrire. En effet, Marion ne connaît pas grand monde dans la région, elle aimerait rencontrer d'autres personnes mais est trop timide. Elle retourne régulièrement sur Reims pour voir ses amis et sa famille.

Céline Laloy :

Céline a 33 ans. Elle a emménagé en région parisienne il y a deux ans. Elle aussi est venue rejoindre son compagnon. Originaire de Montélimar, dans la Drome, Céline adore bronzer et faire de la randonnée. Elle aime passer du temps au



soleil avec ses amis. Cependant, son réseau relationnel en région parisienne se limite à ses collègues. Par conséquent, elle s'ennuie beaucoup. Elle leur a proposé plusieurs fois des sorties que celles-ci ont refusé par manque de disponibilité. Céline est diplômée d'un Master d'Histoire-Géographie. Elle voulait être enseignante mais suite à un échec au concours, elle s'est dirigée vers l'assistantat commercial. Après une expérience de 3 ans dans la Drôme, elle a réussi à trouver cet emploi de chargée de recrutement pour l'Appel Médical, en CDI, situé à 5 minutes de son appartement. Elle a saisi cette occasion pour venir s'installer dans la région. Céline a un fort esprit d'équipe, elle n'hésite pas à décharger Marion dans ses tâches lorsqu'elle en a besoin.

Elle est très diplomate et intervient souvent pour gérer les conflits. Elle était ravie de ce poste à son arrivée au sein de l'agence mais elle a du mal à supporter la région parisienne.

**Document 2 : Extrait d'une conversation le 31 janvier 2014**

Céline : « Bonjour ! Excusez mon retard. J'ai encore dû m'expliquer avec mon voisin car il se gare à ma place. Ce n'est pas possible, les parisiens n'ont aucun savoir-vivre ! Ils sont toujours pressés et désagréables.

Laetitia, buvant son café : Bonjour Céline ! J'aimerais tout de même que tu n'arrives pas en retard à l'avenir. De plus, tu portes un jean, tu sais bien que c'est interdit. Je devrais te renvoyer chez toi pour te changer.

Céline : Excuse-moi mais j'ai la tête ailleurs. Julien veut me quitter. Je pleure tous les soirs mais cela n'a aucun effet sur lui. Je ne sais pas ce que je vais faire de ma vie ! *Céline éclate en sanglots.*

Laetitia : Je suis désolée pour toi mais nous sommes au travail ici Céline. Tu dois te ressaisir. Va te rafraîchir cinq minutes afin de reprendre tes esprits. »

*Céline s'exécute en soufflant et levant les yeux au ciel.*

*Laetitia est ennuyée de devoir recadrer Céline mais elle est manager, cela fait partie intégrante de ses fonctions.*

Céline revient dans le bureau en souriant et se sert un café : « Ce n'est rien. Je suis une femme forte qui sait faire la part des choses. »

### **Document 3 : Extrait de la réunion hebdomadaire du lundi 3 février 2014**

Comme chaque semaine, Laetitia organise une réunion pour faire un point sur l'activité de l'agence et le travail de ses collaboratrices.

Laetitia : « Bonjour. Comme d'habitude, nous allons faire un point sur les résultats de la semaine écoulée et se fixer de nouveaux objectifs. La semaine passée nous avons travaillé avec un nouveau client, mis en poste cinq nouveaux intérimaires, répondu positivement à 90% des demandes. Ainsi, nous n'avons pas atteint notre objectif de 3 nouveaux clients par semaine, mais nous atteignons nos objectifs quant aux nouveaux intérimaires et aux réponses apportées aux commandes clients. Quant à votre travail individuel, Marion a rempli son objectif d'inscrire 8 nouveaux candidats et de gérer la partie administrative. Céline, tu n'as pas rempli ton objectif pour l'inscription de nouveaux candidats. Peux-tu m'expliquer pourquoi ?

Céline : Je sais que je ne l'ai pas rempli. Ceci s'explique par le fait que deux candidats ont annulé leur entretien et que j'ai dû annuler un entretien moi-même pour pouvoir gérer un conflit entre un client et un intérimaire. *Eclatant en sanglots*, En ce moment tout va mal, je suis nulle !

Laetitia : Céline, je n'ai rien dit de tel. J'ai simplement demandé une explication. Et effectivement, sans ton intervention, le conflit n'aurait pas été résolu si rapidement. Cette semaine tu as toujours l'objectif d'inscrire 8 nouveaux candidats. Je compte sur toi pour l'atteindre. De plus, j'aimerais que vous contactiez les intérimaires avec lesquels nous n'avons pas travaillé ce mois-ci pour connaître leur situation et leur proposer des missions.

Marion : C'est déjà fait. J'ai remis au travail 10 anciens intérimaires et actualisé la situation de 15 autres n'étant plus en recherche d'emploi.

Laetitia : Très bien ! Continuez ce travail.

Céline : Je vais essayer mais je ne pense pas y arriver... »



u11658863 fotosearch.com