CORRIGÉ NON OFFICIEL

BTS SAM Support à l'Action Managériale

E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines

Session 2025

Proposition de corrigé rédigée par FormaV pour s'entraîner. Ce n'est pas le corrigé officiel de l'examen et elle ne remplace pas les éléments de correction officiels.

Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BTS SAM, veuillez visiter :
coursbtssam.fr/annales-sujets-et-corriges

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR – SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE
SESSION 2025
E6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

PROPOSITION DE CORRIGÉ

Proposition de corrigé établie par FormaV à partir du sujet, non officielle. Elle ne préjuge pas des consignes nationales de correction données aux jurys.

PARTIE I – DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES — 40 points

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté : votre diagnostic des ressources humaines portant sur la mobilité des salariés au sein de CICUTEL ; les propositions de solutions en relation avec votre diagnostic, avec les justifications nécessaires à la prise de décision.

Rapport argumenté : diagnostic et propositions sur la mobilité interne

RAPPORT

De : Anaël FORLAS, Office Manager
À : Marie COUR, Responsable des ressources humaines
Date : mai 2025
Objet : diagnostic et propositions sur la mobilité interne des salariés de CICUTEL (réunion du CSE du 24 mai 2025)

Introduction. Pour stabiliser ses effectifs, développer les compétences et fidéliser ses salariés, CICUTEL souhaite favoriser les évolutions de carrière, notamment grâce à la mobilité interne, un projet resté en veille. Ce rapport, préparé pour la réunion du CSE du 24 mai 2025, établit d'abord un diagnostic de la mobilité des salariés (I), puis présente des propositions de solutions justifiées (II).

I. Diagnostic

CICUTEL compte 540 salariés au 1er janvier 2025, dont 340 sur site et 200 en télétravail (texte, p. 4). Tous les salariés ont débuté au poste de téléconseiller (annexe 2). L'entreprise dispose d'atouts réels : le climat social s'est apaisé depuis 2019, la certification « HappyAtWork » a été obtenue en 2021 et 2022, un portail RH et des modules SIRH existent, et un accord GPEC a été négocié en 2021. La mobilité interne est pourtant peu développée, peu visible et mal accompagnée. Le diagnostic s'organise autour de cinq constats, complétés par le rappel du cadre juridique.

Un turnover élevé qui fragilise les effectifs. Le taux de rotation se calcule ainsi : [(nombre de départs + nombre d'arrivées) pendant l'année N] / 2, rapporté à l'effectif au 1er janvier de l'année N. Pour 2024, on retient 76 départs (42 démissions, 9 licenciements, 25 départs en période d'essai) et 101 embauches en CDI, soit (76 + 101) / 2 = 88,5. Rapporté à l'effectif au 1er janvier 2024, soit le total de la colonne 2023 de l'annexe 3 (109 + 329 = 438), le taux est de 88,5 / 438 = 20,2 %. Si l'on rapporte le même numérateur à l'effectif de 540 salariés indiqué au 1er janvier 2025, on obtient 88,5 / 540 = 16,4 % : la conclusion est identique, la rotation reste élevée (au-delà de 15 %). Pour 2023, (57 + 98) / 2 = 77,5, rapporté à 330 salariés au 1er janvier 2023 (colonne 2022 : 73 + 257), soit 23,5 %. Ces taux sont supérieurs à 15 %, seuil de la catégorie « élevé » retenu par l'INSEE dans l'annexe 3. Les démissions ont doublé entre 2022 (20) et 2024 (42), et 14 d'entre elles concernent des salariés ayant moins d'un an d'ancienneté, soit un tiers des démissions. Les embauches de moins de 25 ans représentent 73 des 101 embauches de 2024 (72 %). Au 1er janvier 2025, 344 salariés sur 540 ont

moins de 30 ans (63,7 %) et 432 sont des femmes (80 %) (annexe 3). La mobilité interne peut contribuer à fidéliser des salariés jeunes et en début de parcours, dont les attentes de progression sont fortes (Assia, Tom, Lisa).

Une structure qui limite les perspectives d'évolution. L'organigramme (annexe 1) montre que 455 téléconseillers sont encadrés par 35 superviseurs, eux-mêmes coordonnés par 5 responsables de plateau. Les postes d'encadrement de plateau ne représentent donc que 40 postes, soit 8,8 % des téléconseillers. Les autres débouchés (administratif, comptable, informatique, formation, ressources humaines) sont cités dans l'annexe 2 mais ne sont pas présentés de manière lisible aux salariés. Seules 28 promotions dans une catégorie supérieure ont été réalisées en 2024 (annexe 3), soit 6,4 % de l'effectif au 1er janvier 2024 (28 / 438). Le besoin d'une mobilité horizontale (changement de métier) est donc réel, alors que les voies verticales sont peu nombreuses.

Une information insuffisante sur les opportunités. Seuls 95 salariés sur 486 répondants (19,5 %) déclarent avoir été informés des différentes possibilités de mobilité (annexe 4, question 1). Seuls 52 (10,7 %) ont déjà répondu à un appel à candidature et 41 (8,4 %) pensent qu'une procédure interne d'aide à la mobilité existe. Les postes à pourvoir sont d'abord connus par le N+1 (71 réponses) et par l'entretien (68 réponses) ; le service RH en a informé 32 et le portail RH aucun. Le portail, rénové en septembre 2024 pour favoriser l'autonomie, ne comporte pas de module « mobilités » parmi ceux listés (texte de présentation, p. 4 : portail RH, congés et absences, notes de frais, temps et activités, planning, paie et rémunération, compétences, entretiens, formations, recrutements). Pourtant, une procédure formalisée existe (annexe 9) : autoévaluation, transmission à la RRH, entretien avec la RRH, proposition de mobilité, avenant, formation de 6 semaines avec tutorat, bilan. Elle est donc méconnue (8,4 % des répondants seulement pensent qu'elle existe). Les témoignages confirment ce constat : un superviseur apprend par un membre de son équipe que le poste de responsable de plateau a été pourvu (Armand), un télétravailleur ne trouve « aucune information » sur le portail et juge son superviseur « évasif » (Harris) et un autre ne parvient pas à se projeter faute de précisions (Maxime).

Une mobilité réelle mais méconnue, et des réticences à lever. 48 salariés (9,9 %) ont déjà bénéficié d'une mobilité : 28 promotions de carrière, 17 changements de métier et 3 mobilités volontaires sécurisées. Le dispositif de mobilité volontaire sécurisée, prévu par l'accord GPEC, est donc très peu utilisé alors qu'il offre une sécurité au salarié (retour de plein droit). Parmi les 486 répondants, 208 (42,8 %) accepteraient une mobilité proposée et 278 (57,2 %) la refuseraient. Les raisons invoquées (plusieurs réponses possibles) sont les réticences (217 salariés, soit 78,1 % des 278 salariés concernés), le manque d'information (205, soit 73,7 %) et le manque d'accompagnement (198, soit 71,2 %). Les deux derniers motifs relèvent de l'organisation et sont donc aisément améliorables. Le témoignage d'Izabella, qui a suspendu son contrat puis retrouvé son poste après l'échec de son projet, montre que le dispositif sécurisé garantit effectivement le retour. Christian estime que l'accompagnement manquait de rigueur et souhaite « un interlocuteur privilégié, un suivi formel ». L'accord prévoit une mission temporaire avec fiche de poste, bilan et parcours d'accompagnement (annexe 5) ; les témoignages ne permettent pas de savoir si ce dispositif est effectivement appliqué.

Des compétences peu reconnues et un parcours peu lisible. Lisa estime disposer de compétences acquises hors du poste de téléconseillère qu'elle ne parvient pas à valoriser. L'annexe 2 indique que le savoir-être (sens de la relation client, travail en équipe, résistance au stress, force de proposition) conditionne l'évolution, mais aucun outil formalisé ne permet de le repérer. L'entretien annuel d'évaluation est un vecteur possible, mais Maxime indique que ce qui lui a été dit sur la mobilité lors de cet entretien « reste flou ». Le sentiment d'être « constamment contrôlé » exprimé par Harris, en télétravail, peut également peser sur la motivation à changer de poste et montre

l'importance du management de proximité. Le salarié en télétravail est par ailleurs plus éloigné des informations diffusées sur site.

Le cadre juridique. La mobilité interne est une modification du contrat de travail : elle doit être acceptée d'un commun accord par le salarié et l'employeur (annexe 6). Elle ne donne pas lieu à une période d'essai mais peut faire l'objet d'une période probatoire permettant un retour en arrière. Pour une entreprise de plus de 300 salariés, la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) est un sujet de négociation. L'accord GPEC négocié en 2021 pour quatre ans arrive à échéance en 2025, ce qui ouvre une opportunité de renégociation et de renforcement du dispositif de mobilité.

Synthèse du diagnostic. La mobilité interne est un levier sous-exploité pour fidéliser des salariés jeunes et en début de carrière, dans un contexte de rotation élevée. Trois enjeux se dégagent : rendre l'information sur les postes et les dispositifs accessible à tous, notamment aux télétravailleurs ; accompagner le salarié (interlocuteur identifié, suivi formel, mission temporaire) ; reconnaître et formaliser les compétences, notamment comportementales, pour donner de la visibilité aux parcours.

II. Propositions de solutions

Les propositions suivantes répondent aux constats du diagnostic ; leur calendrier est précisé à la fin de cette partie.

1. **Créer un module « mobilités » sur le portail RH et y publier systématiquement les postes à pourvoir.** Tout poste vacant ou créé est annoncé sur le portail, avec sa fiche de poste, les compétences attendues et la date limite de candidature, avant toute décision de recrutement externe. Justification : seuls 19,5 % des répondants sont informés des possibilités de mobilité, le portail n'a relayé aucune information et un superviseur a appris par un membre de son équipe qu'un poste de responsable de plateau avait été pourvu (Armand). Le module présente aussi la procédure de mobilité existante (annexe 9), aujourd'hui méconnue. Le portail RH, dont l'objectif est d'accorder davantage d'autonomie aux salariés, est le support adapté, accessible aux télétravailleurs.
2. **Formaliser le suivi de carrière lors de l'entretien annuel d'évaluation et de l'entretien professionnel.** Chaque entretien comporte un point obligatoire sur les souhaits de mobilité, les compétences développées et les formations nécessaires, avec un compte rendu enregistré dans le SIRH. Justification : les salariés estiment que le manque de visibilité est réel (Assia, Maxime), 57,2 % des répondants refuseraient une mobilité et l'entretien est déjà identifié comme le lieu de recensement des souhaits d'évolution (texte de la partie II). Les superviseurs doivent être formés à cet exercice pour répondre au superviseur « évasif » évoqué par Harris et à l'information sur la mobilité que Maxime trouve floue après son entretien.
3. **Désigner un référent mobilité et formaliser le parcours d'accompagnement.** Chaque salarié engagé dans une mobilité bénéficie d'un interlocuteur identifié (RRH ou chargée de recrutement) et d'un suivi écrit à chaque étape : candidature, mission temporaire, bilan, avenant. Justification : le manque d'accompagnement est cité par 71,2 % des salariés qui refuseraient une mobilité et Christian demande « un suivi formel ». Ce suivi suit les étapes de la procédure existante (annexe 9) et s'appuie sur l'accord GPEC, qui prévoit déjà une fiche de poste, des rencontres avec les managers, des séances d'observation et des formations.
4. **Faire connaître et promouvoir la mission temporaire et la mobilité volontaire sécurisée.** Une présentation claire, dans le module et lors des réunions d'équipe, précise les règles : mission temporaire avant mobilité pérenne, période probatoire sans période d'essai, droit de retour au poste précédent, en cas de non-retour à l'issue de la MVS, rupture du contrat qui constitue une démission, sans autre préavis que celui prévu par l'avenant. Justification : seuls 3 salariés ont bénéficié d'une MVS, alors que ce dispositif sécurise le salarié et qu'Izabella a pu retrouver son poste après l'échec de son projet. Les réticences, citées par 78,1 % des 278 salariés qui refuseraient une mobilité, peuvent diminuer lorsque le retour en arrière est garanti.

5. **Mettre en place un outil d'autoévaluation des soft skills et une reconnaissance des compétences hors poste.** L'outil (présenté en partie II, question 2) permet au téléconseiller de situer ses compétences comportementales par rapport aux postes visés et de valoriser des compétences acquises hors de l'entreprise, comme le demande Lisa. Justification : les compétences comportementales conditionnent l'évolution (annexe 2) et leur formalisation donne de la visibilité au parcours.
6. **Renforcer le management de proximité et faire évoluer les pratiques de contrôle.** Former les superviseurs à l'accompagnement des parcours et à un suivi qui ne se réduise pas au contrôle de l'activité, notamment pour les télétravailleurs. Justification : le sentiment de contrôle constant exprimé par Harris, la difficulté à se projeter évoquée par Maxime et la part importante des freins liés à l'accompagnement appellent une montée en compétence des encadrants.
7. **Piloter la démarche par des indicateurs et l'inscrire dans la renégociation de l'accord GPEC.** Suivre chaque année le nombre de postes publiés, de candidatures internes, de mobilités réalisées (par type), le taux de rotation et la part des démissions de moins d'un an, puis présenter ces indicateurs au CSE. Justification : le taux de rotation de 20,2 % en 2024 nécessite un suivi, et l'échéance de l'accord GPEC en 2025 offre le cadre pour intégrer ces mesures.

Ces propositions doivent être arbitrées selon leur coût, leur délai de mise en œuvre et la charge qu'elles représentent pour les superviseurs, dont chacun encadre en moyenne 13 téléconseillers (455 pour 35 superviseurs). Les actions 1, 4 et 5 sont des leviers rapides, à faible coût, qui répondent au manque d'information et aux réticences. Les actions 2, 3 et 6 demandent une organisation plus lourde et une formation des encadrants ; l'action 7 accompagne l'ensemble de la démarche. Calendrier proposé : juin-septembre 2025, actions 1 et 4 (création du module « mobilités », publication des postes, présentation de la mission temporaire et de la MVS) ; septembre-décembre 2025, actions 3 et 5 (désignation du référent mobilité, mise en ligne de l'outil d'autoévaluation) ; campagne d'entretiens annuels 2026, actions 2 et 6 (formation préalable des superviseurs, point mobilité obligatoire) ; fin 2025, action 7 (renégociation de l'accord GPEC et premier bilan des indicateurs présenté au CSE).

Conclusion. La mobilité interne est un levier de fidélisation sous-exploité chez CICUTEL, dont le taux de rotation atteint 20,2 % en 2024. Les freins tiennent surtout à l'information et à l'accompagnement, alors qu'une procédure et des dispositifs sécurisés existent déjà. Les propositions, présentées au CSE du 24 mai 2025, pourront être intégrées à la renégociation de l'accord GPEC et suivies par des indicateurs annuels.

Anaël FORLAS
Office Manager

Éléments attendus : forme du rapport (en-tête, introduction, plan, conclusion) ; calcul du taux de rotation 2024 (20,2 % sur 438 salariés, ou 16,4 % sur 540 salariés, accepté) avec sa lecture au regard du seuil de 15 % ; part des freins « information » et « accompagnement » ; procédure de l'annexe 9 existante mais méconnue ; absence de module mobilité sur le portail RH ; faible recours à la mobilité volontaire sécurisée ; lien explicite entre chaque proposition et un constat du diagnostic ; mobilisation de l'accord GPEC et des règles juridiques ; indicateurs de suivi.

PARTIE II – PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS 40 points

Question 1.a – Page d'accueil du module « mobilités »

Concevez la page d'accueil de ce nouveau module qui intégrera notamment une courte présentation de la mobilité interne, de l'importance qu'elle peut revêtir et des différentes modalités au sein de CICUTEL.

Maquette de la page d'accueil du module

<table>
<tr><th colspan="2">PORTAIL RH CICUTEL – MODULE MOBILITÉS
Mobilité interne : construire mon parcours chez CICUTEL</th></tr>
<tr><td colspan="2">Menu : Présentation et enjeux | Postes à pourvoir | Modalités et sécurisation | Mes compétences et autoévaluation | Parcours et formations | Démarches et contacts | Témoignages de collaborateurs</td></tr>
<tr><td>Présentation et enjeux
La mobilité interne permet de changer de poste au sein de CICUTEL. Elle est horizontale (changement de poste, par exemple de téléconseiller à chargé de recrutement) ou verticale (poste plus élevé et rémunération supérieure, par exemple superviseur). Tous les collaborateurs ont débuté comme téléconseiller : l'expérience du terrain est un atout.
Enjeux : valoriser ses compétences, se projeter dans l'entreprise, fidéliser les talents et préserver la culture et les valeurs de CICUTEL.</td><td>Postes à pourvoir
Tous les postes vacants ou créés (superviseur, responsable de plateau, fonctions administratives, comptables, informatiques, de formation et RH) sont publiés ici avec leur fiche de poste, les compétences attendues et la date limite de candidature, avant tout recrutement externe.
Bouton : Consulter les postes</td></tr>
<tr><td>Modalités et sécurisation
Toute mobilité interne modifie le contrat de travail : elle est acceptée d'un commun accord et formalisée par un avenant. Le salarié peut bénéficier d'une mission temporaire (fiche de poste, accompagnement, bilan) ; si elle n'est pas concluante, il retrouve son ancien poste. Pas de période d'essai, mais une période probatoire possible. Mobilité volontaire sécurisée (MVS) : après plus de 2 ans d'ancienneté et avec l'accord de l'employeur, exercer dans une autre entreprise, contrat suspendu, retour de plein droit dans son précédent emploi ou un emploi similaire, à qualification et rémunération au moins équivalentes.</td><td>Mes compétences et autoévaluation
Évaluer mes soft skills par rapport au poste visé, à tout moment sur le SIRH. L'autoévaluation est la première étape de toute demande de mobilité et prépare l'entretien annuel d'évaluation.
Bouton : Faire mon autoévaluation

Parcours et formations
Les évolutions possibles depuis le poste de téléconseiller et les formations du plan de développement des compétences qui permettent d'y accéder.
Bouton : Accéder à mon plan de formation</td></tr>
<tr><td>Démarches et contacts
Les étapes de ma demande : 1. autoévaluation ; 2. transmission de l'autoévaluation à la RRH ; 3. entretien avec la RRH ; 4. proposition d'une mobilité interne verticale ou horizontale ; 5. acceptation par le salarié ; 6. prise de poste avec un avenant au contrat ; 7. formation de 6 semaines et tutorat ; 8. bilan.
Circuit de la MVS : demande, accord de l'employeur, avenant au contrat, prise de poste dans une autre entreprise.
Référent mobilité : service ressources humaines (Marie COUR, RRH, et chargées de recrutement).
Bouton : Demander un entretien avec la RRH</td><td>Témoignages de collaborateurs
Parcours de collaborateurs, avec leur accord : un téléconseiller devenu superviseur, une salariée ayant suivi une mobilité sécurisée puis retrouvé son poste.
Bouton : Lire les témoignages</td></tr>
</table>

Éléments attendus : présentation sous forme de page de portail (bandeau, menu, rubriques) ; définition de la mobilité interne et de son importance ; modalités exactes (mission temporaire, mobilité verticale et

horizontale, période probatoire, MVS) ; étapes de la procédure de l'annexe 9 ; ton accessible à tous les salariés.

Question 1.b – Justification des rubriques retenues

Justifiez les choix des rubriques que vous avez retenues pour ce module.

Les rubriques répondent aux constats du diagnostic : information insuffisante, absence de visibilité, réticences liées à la sécurité du parcours et manque d'accompagnement.

Rubrique	Justification
Présentation et enjeux	Seuls 19,5 % des répondants sont informés des possibilités de mobilité. Une présentation courte, qui définit la mobilité horizontale et verticale et son intérêt, donne un cadre commun à tous les salariés, y compris ceux qui ne connaissent pas le terme (Tom).
Postes à pourvoir	Le portail n'a relayé aucune information sur les postes et les salariés les apprennent par leur N+1 ou par un tiers (Armand) ; Harris ne trouve aucune information sur le portail RH. Publier les postes sur un espace unique rend l'information équitable, y compris pour les télétravailleurs.
Modalités et sécurisation (mission, période probatoire, MVS)	Les réticences, citées par 78,1 % des 278 salariés qui refuseraient une mobilité, sont le premier motif de refus. Expliquer que la mission temporaire et le retour en arrière sont garantis rend la mobilité moins risquée ; le témoignage d'Izabella montre l'intérêt d'un dispositif sécurisé.
Mes compétences et autoévaluation	Lisa ne parvient pas à valoriser ses compétences et Assia ne voit pas de perspectives. L'autoévaluation permet de se situer par rapport aux postes visés et de préparer l'entretien annuel.
Parcours et formations	Le plan de développement des compétences est la réponse aux compétences manquantes identifiées lors des entretiens. Cette rubrique répond à la demande d'identifier les formations nécessaires pour accéder à un autre poste.
Démarches et contacts	Le manque d'accompagnement est cité par 71,2 % des salariés qui refuseraient une mobilité et Christian souhaite un interlocuteur privilégié et un suivi formel. Seuls 8,4 % des répondants pensent qu'une procédure existe, alors qu'elle est formalisée (annexe 9). Identifier le référent et les étapes de la démarche répond à ce besoin.
Témoignages de collaborateurs	Le témoignage d'un salarié ayant bénéficié d'une mobilité sécurisée rassure ceux qui hésitent, et répond à l'interrogation de Tom sur l'intérêt de la mobilité dans son cas.

Éléments attendus : chaque rubrique justifiée par un élément du diagnostic (enquête, témoignages, annexes).

Question 2.a – Outil d'autoévaluation des soft skills

Concevez un outil d'autoévaluation permettant au salarié de se positionner en termes de compétences comportementales (ou soft skills) attendues par rapport aux postes proposés en interne par l'entreprise.

Autoévaluation des compétences comportementales en vue d'une mobilité

Consigne. Pour chaque compétence, indiquez votre niveau actuel en vous appuyant sur les comportements observables, selon l'échelle : 1 = à développer ; 2 = en cours d'acquisition ; 3 =

acquis ; 4 = maîtrisé et démontré. Reportez ensuite, dans la colonne « Niveau attendu », le niveau indiqué dans le référentiel pour le poste visé, puis calculez l'écart : écart = niveau attendu – niveau actuel. Un écart de 2 ou plus indique une compétence à travailler en priorité, à aborder lors de l'entretien annuel d'évaluation.

Nom / Prénom	Poste actuel	Ancienneté	Poste visé	Date

Compétence	Comportements observables	Mon niveau (1 à 4)	Niveau attendu	Écart
Sens de la relation client	Écouter, reformuler, adapter son discours à l'interlocuteur, traiter une réclamation avec calme			
Travail en équipe	Partager ses informations, aider un collègue, participer aux réunions d'équipe			
Résistance au stress	Garder son calme en période de forte charge, hiérarchiser ses appels et ses tâches			
Force de proposition et résolution de problèmes	Proposer des améliorations, prendre des initiatives, identifier des solutions à un problème			
Pensée critique et créativité	Questionner une pratique, argumenter un avis, imaginer une solution nouvelle à un problème complexe			
Organisation et priorisation	Planifier son activité, gérer plusieurs priorités, respecter les délais			
Communication et négociation	Argumenter, préparer une position, convaincre, s'exprimer clairement à l'oral			
Culture de l'écrit	Rédiger un courriel, un compte rendu ou une procédure clairs, structurés et sans erreur			
Empathie et intelligence émotionnelle	Repérer les émotions de l'interlocuteur, adapter sa posture, gérer ses propres réactions			
Analyse de données	Lire un tableau de bord, interpréter des statistiques d'appels, en tirer des conclusions			
Délégation et animation d'équipe	Répartir les tâches, motiver, accompagner un collègue, donner un retour constructif			
Apprentissage et remise en question	Tirer les leçons d'un échec, se former, actualiser ses connaissances sur le fonctionnement de l'entreprise			

Reportez dans la colonne « Niveau attendu » le niveau indiqué dans le référentiel ci-dessous pour le poste visé.

Bilan de l'autoévaluation (à compléter par le salarié)	
Points forts	
Compétences prioritaires à développer	
Formations souhaitées	
Commentaires	

Référentiel : postes proposés en interne et niveaux attendus (échelle 1 à 4)

Poste visé	Soft skills prioritaires et niveau attendu
Superviseur (gestion de 10 à 15 téléconseillers)	Travail en équipe : 4 ; résistance au stress : 4 ; délégation et animation d'équipe : 3 ; communication et négociation : 3 ; organisation et priorisation : 3
Responsable de plateau (coordination des superviseurs)	Délégation et animation d'équipe : 4 ; communication et négociation : 4 ; organisation et priorisation : 4 ; pensée critique et créativité : 3 ; force de proposition et résolution de problèmes : 3 ; empathie et intelligence émotionnelle : 3
Poste administratif, comptable, formation ou RH	Organisation et priorisation : 4 ; culture de l'écrit : 4 ; communication et négociation : 3 ; apprentissage et remise en question : 3
Poste informatique ou planification et statistiques	Analyse de données : 4 ; force de proposition et résolution de problèmes : 3 ; organisation et priorisation : 3 ; apprentissage et remise en question : 3
Compétences non citées pour le poste visé	Sens de la relation client : 3 pour tous les postes (compétence acquise au poste de téléconseiller) ; autres compétences : 2

Les niveaux attendus du référentiel sont établis par la RRH à partir des fiches de poste, actualisés avec elles et visibles sur le module, afin que chacun connaisse les critères de sélection. L'autoévaluation complétée est transmise à la RRH, conformément à la procédure de mobilité (annexe 9).

Éléments attendus : compétences issues des annexes 2 et 8, échelle de niveaux définie, comportements observables, lien avec les postes proposés en interne, zones d'identification et de bilan.

Question 2.b – Intérêts de l'outil et de sa mise à disposition sur le SIRH

Présentez les intérêts : de l'outil ; de sa mise à disposition sur le SIRH.

Intérêts de l'outil.

- **Pour le salarié**, l'outil permet de prendre conscience de ses compétences, de les comparer aux attentes d'un poste et d'identifier ses priorités de développement. Il répond au besoin de Lisa, qui souhaite valoriser ses compétences, et à celui de Tom, qui découvre la mobilité. Il donne des repères concrets à celui qui ne sait pas comment se projeter (Assia, Maxime).
- **Pour la procédure de mobilité**, l'autoévaluation est la première étape obligatoire de toute demande de mobilité ; elle est transmise à la RRH avant l'entretien (annexe 9). L'outil rend donc la procédure accessible à tous.
- **Pour l'entretien annuel**, l'autoévaluation sert de base de discussion : le salarié arrive préparé, ce qui rend l'entretien plus précis et permet au superviseur d'identifier les souhaits d'évolution, les compétences développées et les formations nécessaires. Elle répond à l'objectif fixé pour l'entretien annuel d'évaluation.

- **Pour l'entreprise**, les résultats agrégés permettent de repérer les compétences les plus faibles, de construire le plan de développement des compétences et d'anticiper les besoins de recrutement interne. Ils alimentent le suivi des indicateurs présenté au CSE.
- **Pour la lisibilité des parcours**, l'outil relie chaque poste à des compétences comportementales explicites, ce qui réduit l'arbitraire perçu dans les choix (Armand) et donne aux salariés les critères de sélection.
- **Pour l'impulsion de la réflexion**, l'outil incite les salariés à réfléchir à leur mobilité sans engagement, avant toute candidature, ce qui répond à la volonté de l'entreprise de développer la mobilité.

Intérêts de la mise à disposition sur le SIRH.

- **Accessibilité à tout moment** : le salarié peut remplir l'outil à son rythme, y compris en télétravail, ce qui répond à la situation de 200 salariés non présents sur site.
- **Intégration aux modules existants** : le SIRH comporte déjà les modules « compétences », « entretiens » et « formations ». Les résultats sont reliés au dossier du salarié, à l'entretien annuel et au plan de formation, sans nouvel outil à apprendre.
- **Traçabilité et suivi** : l'historique des autoévaluations permet de mesurer l'évolution des compétences et de préparer l'entretien professionnel.
- **Confidentialité** : l'accès est réservé au salarié et à sa hiérarchie ou à la RRH selon les paramètres définis. Les données personnelles doivent être traitées conformément au RGPD et l'usage de l'outil doit être présenté comme un outil de développement, non de sanction.
- **Autonomie** : la mise à disposition sur le SIRH s'inscrit dans l'objectif du portail RH, qui est d'accorder davantage d'autonomie aux salariés.

Limites et conditions de réussite. La mise à disposition sur le SIRH ne suffit pas si les salariés ne se l'approprient pas. Il faut reconduire l'accompagnement à la prise en main mis en place lors du lancement du portail, tenir compte des réticences à la mobilité (citées par 78,1 % des 278 salariés qui refuseraient une mobilité) et d'une éventuelle fracture numérique. Une présentation lors des réunions d'équipe et un accompagnement par la RRH sont nécessaires.

Éléments attendus : intérêts distincts pour l'outil et pour sa mise à disposition sur le SIRH ; lien avec les modules existants et les constats de l'enquête.

Continue à t'entraîner

Retrouve tous les sujets et corrigés du BTS SAM, classés par épreuve et par année :
coursbtssam.fr/annales-sujets-et-corriges

Pour réviser tout le programme avant l'examen, les Fiches de Révision du BTS SAM reprennent l'essentiel de chaque épreuve :
coursbtssam.fr/fiches-de-revision

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.