

IUFM DE MONTPELLIER  
SITE DE MONTPELLIER

## MEMOIRE PROFESSIONNEL



## L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### NIVEAU SCOLAIRE :

Classe de terminale Baccalauréat Professionnel  
Services (Accueil-Assistance-Conseil)

### ETABLISSEMENT :

SEP Mas de Tesse Montpellier

AUTEUR DU MEMOIRE: Erane DEMARET épouse MARIE-LOUISE, professeur stagiaire PLP2 VENTE

TUTEUR DU MEMOIRE : Marie Pierre BOST

ASSESSEURS : \*JM VERNET : IPR Economie et Gestion  
\*Marc FREMONT : Coordinateur IUFM

Année scolaire :1999/2000

## RESUME

Ce mémoire présente la transposition didactique d'une séquence de cours en classe de terminale baccalauréat services sur le thème de l'entretien d'embauche.

Cette séquence se structure autour des démarches à effectuer, des outils et des techniques utilisés en vue de préparer les élèves à réussir un entretien d'embauche.

## SUMMARY

This dissertation sets out the didactic transposition of a class sequence (terminale baccalauréat professionnel services) on the theme of employment interview.

This sequence is structured around the required procedures, the teaching aids and the techniques used to prepare the students to pass an employment interview.

## MOTS CLES

Tests de sélection, questionnement lors d'un entretien, insertion professionnelle, entretien d'embauche, recrutement

PARTIE RESERVEE AU JURY

# SOMMAIRE

	PAGES
INTRODUCTION	1
PARTIE 1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	2
I. LE GROUPE AUCHAN DANS LE MONDE	2
II. LE GROUPE AUCHAN EN France	2
III. LES VALEURS AUCHAN	3
IV. L'HYPERMARCHÉ D'AUCHAN PEROLS	3
PARTIE 2 PRESENTATION DU STAGE	4
I. CHOIX DE L'ENTREPRISE	4
II. OBJECTIFS RECHERCHES	4
III. ACTIVITES EFFECTUEES	4
IV. EXPERIENCES RETIREES	4
V. PRESENTATION DU THEME ET JUSTIFICATION	4-5
PARTIE 3 TRANSPOSITION DIDACTIQUE	6
I. NIVEAU DE LA SECTION	6
II. LIAISON AVEC LE REFERENTIEL	6
III. FICHE DE DEROULEMENT DE LA SEQUENCE	7
IV. FICHES PEDAGOGIQUES	8 à 11
V. DOSSIER ELEVES	12 à 35
1. SEANCE1	12 à 14
2. SEANCE2	15 à 23
3. SEANCE3	24 à 30
4. SEANCE4	31 à 34
5. SEANCE5	35
CONCLUSION	36
SOURCES DOCUMENTAIRES	37

## INTRODUCTION

La logique pédagogique de l'enseignement professionnel résulte d'un équilibre entre :

- ☞ La formation générale
- ☞ La formation professionnelle
- ☞ La connaissance de l'environnement juridique et économique
- ☞ Les périodes de formation en milieu professionnel

Il apparaît alors évident de travailler en partenariat avec les entreprises afin d'élaborer et d'exploiter des situations professionnelles.

L'objectif recherché est alors de construire des séquences d'apprentissage en prise directe avec le milieu professionnel en se référant évidemment au référentiel de la classe concernée.

Dans ce contexte, le professeur de vente doit en permanence approfondir et actualiser ses connaissances sur l'entreprise et son environnement afin de transmettre des savoirs et des capacités essentiels aux élèves de Lycée professionnel.

L'objectif du stage en entreprise du professeur stagiaire de vente permet alors d'appréhender le milieu professionnel sous la forme qui lui semble opportun pour lui mais surtout pour ses élèves.

C'est pourquoi, j'ai souhaité travailler sur l'insertion professionnelle de l'élève en m'interrogeant sur les démarches, les outils et les techniques à apporter pour préparer l'élève dans son passage de l'école vers la vie professionnelle.

Trois parties seront abordées dans ce mémoire :

- ☞ La présentation de l'entreprise AUCHAN
- ☞ La présentation du stage effectué et de ses objectifs
- ☞ La transposition didactique mise en œuvre pour une classe de terminale baccalauréat professionnel Services (Accueil-Assistance-Conseil).

# PARTIE 1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE AUCHAN

## I. AUCHAN DANS LE MONDE

### 1. ORGANISATION DU GROUPE

Le groupe n'est pas coté en bourse. 87% de son capital appartient à la famille Mulliez (350 actionnaires) et les 13% restants étant détenus par les salariés.

CF annexe 1 : l'organisation du groupe

### 2. DONNEES CHIFFREES

- Chiffre d'affaires 1998 : 155 milliards FTTC
- 107000 collaborateurs
- 2360000 m<sup>2</sup> de surface de vente
- 208 hypermarchés au 1/3/1999
- 500 supermarchés (ATAC)
- 591 magasins de proximité (ECOMARCHE)
- objectif chiffre d'affaires 2000 : 200 milliards de F

## II. LE GROUPE AUCHAN EN France

### 1. DONNEES CHIFFREES

Date d'implantation : 1961

Nombre de magasins :

- 119 hypermarchés AUCHAN, (Ces 119 hypers sont tous sous enseigne AUCHAN depuis la disparition de l'enseigne MAMMOUTH en 03/99)
- 229 supermarchés ATAC
- 500 magasins de proximité

Nombre de collaborateurs : 58000 dont 47500 en hypers

Surface de vente : 1294000 m<sup>2</sup> dont 1044000 m<sup>2</sup> en hypers

Chiffre d'affaires : 107 milliards dont 91.6 milliards pour les hypers

## 2. ORGANISATION D'UN HYPERMARCHÉ

CF annexe 1 : l'équipe dans un hypermarché

### III. LES VALEURS AUCHAN

#### 1. LA GESTION DES HOMMES

➤ La connaissance des hommes et l'évaluation de leurs potentialités :

\*détermination du niveau de compétence lors d'un entretien d'activité

\*connaissance des potentialités par un entretien de développement

\*construction de parcours professionnels

Les principes de gestion des hommes sont similaires pour les cadres et les employés.

➤ Le turn-over des chefs de rayon est de 10%, celui des employés de 8%

➤ Evolution :

$\frac{1}{4}$  de l'encadrement provient de la promotion interne.

Les métiers de chefs de rayons et de chefs de caisses permettent d'accéder aux autres fonctions de l'encadrement.

#### 2. LA CULTURE D'ENTREPRISE

« le partage du pouvoir, du savoir et de l'avoir » : formation, actionnariat, intéressement.

« au nom du client » : la recherche permanente de la satisfaction clients.

### IV. L'HYPERMARCHÉ AUCHAN PEROLS

Mai 1994 : rachat du MAMMOUTH

Septembre 1995 : ouverture d'AUCHAN PEROLS

Nombre de collaborateurs : 560 dont 158 hôtesses de caisses et 3 chefs de caisses

Chiffre d'affaires : non communiqué.

Principal concurrent : CARREFOUR LATTES

## PARTIE 2 PRESENTATION DU STAGE

### I. CHOIX DU STAGE

Issue de l'entreprise, je souhaitais connaître mieux la grande distribution.

Ce secteur d'activité est, en effet, souvent mentionné au travers des référentiels des différentes classes à dominante vente.

Il était donc intéressant que je puisse approfondir mes connaissances sur ce secteur représentatif.

### II. OBJECTIFS RECHERCHES

Deux objectifs :

- Collecter un maximum d'informations qui me permettront d'obtenir des éléments concrets et exploitables pour mes élèves
- Rechercher des partenariats potentiels avec l'entreprise choisie (AUCHAN PEROLS)

### III. ACTIVITES EFFECTUEES

J'ai souhaité, durant mon stage, avoir un large éventail d'activités afin de connaître réellement ce secteur.

EX. : Connaissance de l'entreprise et des différents postes, suivre le travail des employés, participer à des entretiens d'activité,...

### IV. EXPERIENCES RETIREES

J'ai pu constater que ce secteur était en pleine évolution en matière de gestion des hommes : AUCHAN se restructure vers une gestion plus centralisée d'où une diminution de la responsabilité des chefs de rayon par exemple . Cependant, AUCHAN compense par une plus grande écoute et valorisation du travail individuel .

### V. PRESENTATION DU THEME ET JUSTIFICATION

Ma tutrice de stage : Mme Rizot, chef de caisse et professionnelle participant au jury d'examen en bac pro commerce, m'a fait part dès le début du stage de sa difficulté à trouver des personnes compétentes correspondant au profil d'hôtesse de caisse.

J'ai alors saisi cette opportunité pour travailler avec ma classe de terminale bac pro services sur l'entretien d'embauche et, mettre à profit cette séquence d'apprentissage par une application concrète en partenariat avec AUCHAN PEROLS.

De même, j'ai pu faire visiter les entrepôts AUCHAN PEROLS avec 2 groupes de 1<sup>ère</sup> année BEP afin d'aborder les points du référentiel suivants :

pôle1 : 2. L'approvisionnement du magasin

2.3 les contrôles à la réception

2.4 le stockage et la mise en réserve

(CF ANNEXE2)

Toutefois, j'ai choisi de traiter dans ce mémoire **le thème de l'entretien d'embauche** car je trouve intéressant de préparer les élèves en fin de cycle sur l'insertion professionnelle ; d'autant plus que le référentiel du bac pro services est le seul à le mentionner explicitement.

## PARTIE 3 LA TRANSPOSITION DIDACTIQUE

### I. NIVEAU DE LA SECTION :

TERMINALE BACCALAUREAT PROFESSIONNEL SERVICES

### II. LIAISON AVEC LE REFERENTIEL :

- Pôle 4 : ELABORATION DU PROJET PROFESSIONNEL
  - 4.2. METHODOLOGIE DE L'ACTIVITE EN MILIEU PROFESSIONNEL
    - 4.2.3. METHODOLOGIE D'ELABORATION D'UN PROJET PROFESSIONNEL (AIDE A L'INSERTION PROFESSIONNELLE)

### III. FICHE DE DEROULEMENT DE LA SEQUENCE

*Aller Page 7*

### IV. FICHES PEDAGOGIQUES

*Aller Pages 8 à11*

### V. DOSSIER ELEVES

*Aller Pages 12 à 35*

## SEANCE 1 LE QUESTIONNEMENT LORS D'UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### OBJECTIF :

Repérer les objectifs recherchés dans un questionnement.

### 1. INFORMATIONS RECHERCHEES PAR LE RECRUTEUR

Vous avez à votre disposition un guide d'entretien d'une société de restauration rapide en annexe.

#### ACTIVITE 1

##### Travail à faire :

1. Retrouvez le thème ou le contenu abordé par le biais de ces questions
2. Quels sont les 3 objectifs recherchés lors de cet entretien ?

### 2. TYPE DE QUESTIONS POSEES LORS D'UN ENTRETIEN

#### ACTIVITE 2

##### Travail à faire :

Caractériser le type de questions les plus utilisées lors d'un entretien :

QUESTIONS	TYPE
« parlez moi de vous »	
« si j'ai bien compris vous préférerez faire de la vente »	
« vous dites dans votre CV que vous êtes disponible, disponible :c'est quoi pour vous ? »	
« vous n'avez pas peur de faire une erreur en venant travailler chez nous ? »	
« vous allez au restaurant, qu'est-ce qui est important à vos yeux ? »	

Rappel : Types de questions : relance  
ouverte  
objection  
mise en situation  
reformulation

## SEANCE 2 LA PREPARATION A L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### OBJECTIF

Analyser le profil de poste de l'hôtesse de caisse chez AUCHAN en vue de préparer son argumentation et la réponse aux objections

### 1. LE PROFIL DE POSTE

Objectif : définir le profil de poste et les missions et tâches d'une hôtesse de caisse.

#### ACTIVITE 1

Vous allez assister à une réunion avec des hôtesse de caisse et une chef de caisse d'AUCHAN PEROLS.

Travail à faire :

A l'aide du document n°1 : description de poste et de cette réunion, remplir la grille d'analyse du profil de poste (annexe)

### 2. LE QUESTIONNEMENT

Objectif : dégager le type de questionnement auquel vous allez être confrontés lors de l'entretien.

#### ACTIVITE 2

Vous avez à votre disposition le document suivant:

- Document N°2 : Critères d'évaluation des hôtesse de caisse en poste chez AUCHAN

Travail à faire :

1. Formulez au moins 10 questions auxquelles vous êtes susceptibles d'être confrontés lors de l'entretien.
2. A partir de la fiche outil, définir les arguments à développer pour chaque question .

### 3. LA REPONSE AUX OBJECTIONS

Travail à la maison :

A partir du document N°3 : « convaincre par l'oral face aux questions pièges », répondre à ces questions auxquelles vous pourriez être confrontés.

## SEANCE 3 LES TESTS

### OBJECTIF

Se familiariser avec des épreuves de sélection.

### 1. QUI SONT-ILS ?

Travail à faire :

Lire les 3 documents en annexe 1 et répondre aux questions suivantes

- Quels sont les critères de sélection les plus utilisés ?
  
- Quels sont, selon vous, les 3 types de tests auxquels vous pouvez être confrontés ?

### 2. COMMENT LES REUSSIR ?

Travail à la maison :

Cerner votre personnalité au travers des 2 tests de personnalité proposés en annexe 2. Faire une auto correction.

### 3. ASPECT CRITIQUE DES TESTS

Synthèse à faire :

A partir du document d'Action commerciale (annexe 3) , rédiger une synthèse d'une trentaine de lignes faisant apparaître en quoi la fiabilité des tests peut-elle être remise en question.

## SYNTHESE

Selon la taille de l'entreprise ou de sa politique d'embauche, on vous demandera peut-être de passer des tests.

Ils en existe plusieurs types :

- ❖ Ceux qui évalue votre intelligence
- ❖ Ceux qui évalue vos connaissances
- ❖ Ceux qui évalue votre personnalité

Ils peuvent prendre plusieurs formes :

- ❖ Des questionnaires (répondre par oui ou par non, ou choisir une réponse parmi plusieurs proposées)
- ❖ Des dessins, photos ou tâche d'encre à interpréter
- ❖ Des casses têtes, des résolution d'énigmes, des mises en situation
- ❖ Des calculs mathématiques, des suites logiques,...

Quelques conseils :

- ❖ S'y familiariser à l'avance en s'entraînant
- ❖ Ne pas les craindre
- ❖ Etre sincère et honnête et naturel
- ❖ Se montrer positif et dynamique
- ❖ Essayer d'obtenir les résultats afin de les utiliser une prochaine fois

## SEANCE 4 L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### OBJECTIF

Se préparer pour un entretien d'embauche.

### 1. CONSEILS

#### Travail à faire :

Lire les 3 documents en annexe et répondre aux questions suivantes :

- D'après vous en quoi le langage et le paralangage peuvent-ils être des critères de sélection ?

- Que risquez vous si vous truquez votre CV ?

### 2. ERREURS A EVITER

#### Travail à faire :

Lire le document 4 en annexe

- Quelles sont les erreurs à absolument éviter lors d'un entretien d'embauche ?

## QUELQUES CONSEILS POUR REUSSIR VOTRE ENTRETIEN

VOTRE OBJECTIF : CONVAINCRE LE RECRUTEUR QUE VOUS ETES FAIT POUR CE POSTE EN ARGUMENTANT ET EN LUI DONNANT CONFIANCE.

### 📁 LE LANGAGE

Il doit être positif et adapté.

Les mots utilisés doivent inspirer franchise, volonté de coopération et donc confiance. il faut alors éviter les expressions négatives et/ou agressives.

La voix est également importante : soignez votre articulation et votre élocution. Soyez tonique en ayant cependant un débit de parole calme.

### 📁 LE PARALANGAGE

L'apparence physique, la posture, la démarche, les gestes ou « mimiques », le regard et le sourire seront examinés dès votre 1<sup>er</sup> contact avec le recruteur : le comportement non verbal donne de vous une 1<sup>ère</sup> impression .

### 📁 LA VERIFICATION DES DONNEES FOURNIES

Durant la 1<sup>ère</sup> phase de l'entretien, le recruteur va vérifier votre CV et/ou votre dossier de candidature.

#### Quelques conseils de professionnels :

- Ne pas mentir : ex. : invention de diplôme ou d'expériences professionnelles.
- Falsifier votre parcours est forcément douteux sur le plan éthique et donc sur le plan professionnel
- Soyez alors honnête et éviter le flou !

SEANCE N° 5 DEROULEMENT DES ENTRETIENS POUR LE POSTE  
D'HOTESSE DE CAISSE A AUCHAN PEROLS

📁 **DATE** : non fixée (Mai- Juin 2000)

📁 **LIEU** : AUCHAN PEROLS

📁 **DUREE DU RECRUTEMENT** : 1H30

- Tests : 2\*15'
- Entretien individuel : 30'

📁 **CONTRATS PROPOSES** : CDD (27H hebdomadaires) de 2 à 4 mois renouvelables (Juillet 2000-Octobre 2000)

📁 **RECRUTEUR** : Mme Rizot : Chef de caisse

📁 **SUIVI DE L'ENTRETIEN** :

- Réponses positive ou négative données immédiatement
- Bilan individuel avec chaque participant.

*Remarque : les entretiens ne peuvent être filmés.*

## SOURCES DOCUMENTAIRES

### **MAGAZINES :**

- 📁 LE MAGAZINE DE L'EMPLOI
- 📁 L'ENTREPRISE
- 📁 CAPITAL
- 📁 TELELOISIRS
- 📁 VIES DE FAMILLES
- 📁 ACTION COMMERCIALE

**CENTRE PEDAGOGIQUE - BAC PRO SERVICES - ACADEMIE DE MONTPELLIER**

**INTERNET (SITE AUCHAN)**

**AUTRES DOCUMENTS PROFESSIONNELS NON INSERES POUR DES RAISONS DE CONFIDENTIALITE**

## CONCLUSION

Cette séquence a pour objectif de préparer efficacement un élève de lycée professionnel à un entretien d'embauche.

L'application directe de cette séquence sera la mise en situation réelle à un entretien d'embauche pour le poste d'hôtesse de caisse à AUCHAN PEROLS.

En effet, Mme Rizot, responsable du recrutement, recevra tous les élèves désirants participer à une session de recrutement :

- Entretien collectif
- Tests
- Entretien individuel

Douze postes sont à pourvoir pour cet été 2000 (CDD de 2 à 4 mois).

Sachant que chez AUCHAN, on embauche toujours en CDD dès le départ qui peut aboutir à un CDI par la suite, cette session peut représenter une opportunité pour les élèves à une insertion professionnelle relativement rapide.

Ce dossier m'a permis de constater qu'un professeur doit travailler en collaboration avec l'équipe pédagogique (ici : les professeurs principal et de mathématiques) et, en partenariat avec les entreprises de l'environnement économique.

Ce travail de partenariat est efficace au sens où les élèves sont motivés et impliqués, mais représente un investissement personnel de la part du professeur.

Pour conclure, j'ai réellement pris plaisir à effectuer cette expérience que j'espère pouvoir renouveler, sous cette forme ou une autre, tout au long de ma carrière de professeur.

## ANNEXE 1

1. L'organisation du groupe AUCHAN dans le monde

2.L'équipe dans un hypermarché AUCHAN

ANNEXE 2 VISITE DES ENTREPOTS AUCHAN PEROLS CLASSE 2V3