RESSOURCES HUMAINES

Hadhemi Hanini - Myriam Eleuch - Shizhong Ding - Gizelle Bagheri - Daphné Poisson-Recasens

SUPERVISION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
571-KQE-03

laVie en Rose

Travail présenté à
Amélie, Dubé

Collège LaSalle
03 - Avril - 2019

Table des matières

Processus d'embauche du candidat 3

1. Description du poste
   - Analyse du poste à combler 3
   - Descriptif des tâches 4
   - Détermination du meilleur candidat 5
   - La grille des tâches 6
2. Stratégie de processus de recrutement 7
   - Sources externes de recrutement 7
   - L'offre d'emploi officielle 8
3. Préparation pour entrevue de groupe 10
   - Déroulement de l'entrevue 11

L'offre d'embauche 12

1. Offre d'embauche complète

Processus d'évaluation de recrutement 14

1. Présentation des tâches, des objectifs et des normes de rendement

Bibliographie 17

I. Processus d'embauche du candidat

❑ Description du poste

Coordonnateur, commerce électronique

1. Analyse du poste à combler

Objectif: Assurer l'exécution des opérations quotidiennes du commerce électronique et maximiser le potentiel de vente du site internet

Responsabilités:

- Analyser les indicateurs de performance
- Coordonner les opérations quotidiennes
- Aligner le site web avec l'image de marque et les priorités corporatives

Relations internes:

- Communiquer avec les divers départements et avec des fournisseurs externes
- Recevoir les directives de travail du gestionnaire commerce électronique

Les ressources:

- Utiliser un ordinateur PC et la plateforme transactionnelle de La Vie en Rose
- Utiliser les outils et plateformes de SEO et SEM (Search Engine Optimisation, Search Engine Marketing)
- Utiliser des plateformes de réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)
- Utiliser plateforme d'automatisation d'envoi de courriels

2. Descriptif des tâches

- Coordonner l'ensemble des activités quotidiennes sur le site web (promotions, lancement de collections, infolettres, rotations du site, etc.)
- Création et gestion du contenu des sites : fiches produits, mise en place de landing page, bannières, animation de la page d'accueil, etc
- Assurer le traitement des commandes web
- Participer au développement de l'image de marque en ligne et à l'élaboration de stratégie de contenu
- Participation à la création, au suivi et à l'optimisation des campagnes d'infolettres
- Coordonner activités sur les réseaux sociaux et les harmoniser avec le site web
- Mesurer la performance du site web afin d'identifier les problèmes et les opportunités
- Participer à l'application des plans stratégiques pour le commerce électronique
- Coordonner l'expérience client en assurant l'amélioration constante du design, du contenu, de la navigation, de l'image de marque, de la performance et des fonctionnalités du site
- Analyse et communications des résultats (indicateurs de performance)
- Assurer une bonne communication et coopération avec les divers départements (graphisme, produits, achats, etc.)
- Coordination des opérations avec le service client

❑ La détermination du profil du meilleur candidat[1]

1. Les critères de sélections liés au savoir:
    a. Le savoir théorique:
        - Baccalauréat en marketing, commerce ou équivalent.
    b. Le savoir professionnel:
        - 3 ans ou plus d'expériences dans un poste en commerce électronique.
        - Expérience dans la domaine mode et/ou dans la vente.
    c. Le savoir d'instinctif théorique:
        - Maîtriser la suite Microsoft Office : Word, PowerPoint et Excel.
        - Avoir les connaissances linguistiques: le français et l'anglais.
        - Avoir des connaissances générales sur les réseaux sociaux.
2. Les critères de sélections liés au savoir-faire:
    a. Les habiletés:
        - Habileté à communiquer efficacement par écrit et verbalement.
        - Habileté à planifier et à organiser.
        - Habileté à utiliser des logiciels différents d'analyse envers des réseaux sociaux.
    b. Les aptitudes:
        - Bonnes aptitudes de rédaction.
        - Avoir une bonne aptitude à établir des relations interpersonnelles entre des personnes différentes.
3. Les critères de sélections liés au savoir-être:
    a. Les attitudes et le comportement:

[1] «Supervision et direction des ressources humaines»,P 52-54

- Minutie, précision, rigueur et créativité.
- Avoir le sens du *leadership*.
- L'attitude positive face au travail.
- Avoir le sens de la responsabilité.

b. La motivation au travail:

- Capacité de se développer dans un environnement en évolution.
- Capacité de travailler sous pression en s'adaptant à des circonstances imprévues dans des délais restreints.
- Capacité de relever des défis au travail.

4. <u>Les critères de sélections liés au savoir-interagir:</u>

- Établir une bonne relation interpersonnelle dans une équipe.
- Posséder un bon esprit d'équipe.
- Bien collaborer avec chaque département.
- Accepter la diversité culturelle.
- Sens de l'organisation dans une équipe.

La correspondance entre les tâches du poste de préposé à la gestion des comptes clients et les critères de sélection[2]

Tâches	Compétence	Critères de sélection			
		Savoir	Savoir-faire	Savoir-être	Savoir-interagir
-Développer et mettre en œuvre un plan stratégique de commerce électronique. -Participer au développement stratégique de marque et de contenu en ligne. -Assurer et améliorer continuellement la conception, le contenu, la navigation, la stratégie de marque, les performances	- Habileté à utiliser les deux langues (français et anglais) en oral et en écriture. -Maîtriser la suite Microsoft: Word, Powerpoint et Excel. -Expérience	-Baccalauréat en marketing, commerce ou équivalent. -Expérience: 3 ans ou plus d'expériences dans un poste en commerce électronique. -Expérience dans la	-Capacité de parler le français et l'anglais. -Bonnes aptitudes de rédaction. -Habileté à maîtriser la suite Microsoft: Word, Powerpoint et	-Minutie -Précision -Rigueur -Créativité -Capacité de travailler sous pression en s'adaptant à des circonstances	-Établir une bonne relation interpersonnelle dans une équipe. -Posséder un bon esprit d'équipe. -Bien collaborer avec chaque département. -Accepter la diversité

[2] «Supervision et direction des ressources humaines»,P 57

et les fonctionnalités du site afin de coordonner l'expérience client. -Coordonner les activités générales (promotions, collections, rotations de sites) et les différents projet. -Établir une bonne communication et une bonne coopération avec les départements différents. -Travailler avec les équipes d'acquisition et de mission pour assurer la mise en œuvre des meilleures pratiques et surveiller les indicateurs de performance. -Mesurer la performance du site, identifier les problèmes et les opportunités afin de proposer des solutions.	dans un poste en commerce électronique et dans la domaine mode et/ou la vente. -Obtenir un esprit de créativité. -Capacité d'analyser d'utiliser des outils d'analyse. -Avoir le sens de leader. -Capacité d'établir une bonne relation interpersonnelle dans une équipe.	domaine mode et/ou dans la vente. -Expertise de meilleures pratiques en commerce électronique.	Excel. -Connaître la connaissance à propos du marchandisage, de la planification et de la gestion de stock. -Habileté à avoir des connaissances générales des réseaux sociaux. -Posséder les connaissances des outils d'analyse (Google Analytics, SEO). -Capacité d'utiliser des logiciels de programmation. -Habileté à comprendre des processus de création.	imprévues dans des délais restreints. -Capacité de se développer dans un environnement en mutation. -Habileté à gérer plusieurs projets simultanément et à déterminer les priorités.	culturelle. -Sens de l'organisation dans une équipe.

❑ Stratégie de processus de recrutement

- Sources externes de recrutement :

Nous avons choisi de publier notre offre d'emploi sur le réseau professionnel LinkedIn pour attirer les candidats potentiels qui correspondent aux critères de notre offre d'emploi.

Il y a plusieurs raisons justifiant le choix de cette plateforme:

- Sur LinkedIn, nous profitons d'un accès à plus de 500 millions de membres, car il est devenu le plus grand réseau de professionnels au monde. Cela permet à notre offre d'être visible à plusieurs professionnels en même temps.
- Une opportunité de susciter l'intérêt et de trouver facilement des candidats de qualité, grâce à un ciblage intelligent et sa base de données qui est très garnie, en diffusant les offres d'emploi auprès des candidats passifs ou actifs dont le profil d'expérience correspond à notre offre. Ce qui explique sa force et sa bonne réputation.
- LinkedIn nous permet de publier les offres d'emploi en quelques minutes, d'assurer le suivi des candidats et de partager les meilleurs profils avec notre équipe sur cette même plateforme. Ce qui rend notre recherche plus simple, rapide et efficace.

- L'offre d'emploi officielle :

L'entreprise La vie en rose

Coordonnateur, commerce électronique

La Vie En Rose est une entreprise canadienne de lingerie et maillot de bain, elle existe depuis 1985 et aujourd'hui possède plus de 2600 employés. Avec plus de 230 magasins au Canada, l'entreprise est devenue comme leader canadien dans la lingerie. Le but de La Vie En Rose est de faire sentir sa clientèle belle et confortable. Ainsi, d'offrir un service à la clientèle irréprochable. En 2006, notre entreprise est représentée dans 18 pays à l'international.

C'est important pour nous, la satisfaction de nos employés. Nous tenons à ce que tout le monde, monte dans la compagnie et développe une belle carrière.

Raison d'être de l'emploi :

Le titulaire de ce poste est responsable :

- D'assurer l'exécution des opérations quotidiennes du commerce électronique de notre entreprise.
- De participer à l'élaboration des stratégies du commerce électronique et du déploiement des changements et des projets.
- D'assurer l'augmentation des ventes en ligne.
- D'assurer l'augmentation du taux de conversion.
- De maintenir et d'améliorer la gestion de marge de performance.
- De l'alignement de l'image de marque.

Remarque : Toutes ces responsabilités seront sous la supervision d'un gestionnaire.

Description des tâches[3] :

- S'aligner avec les priorités corporatives et participer à l'application des plans stratégiques pour le commerce électronique ;
- Participer au développement de l'image de marque en ligne et à l'élaboration de stratégie de contenu ;
- Coordonner l'expérience client en assurant l'amélioration constante du design, du contenu, de la navigation, de l'image de marque, de la performance et des fonctionnalités du site ;
- Coordonner l'ensemble des activités quotidiennes (promotions, lancements de collection, rotations du site) et de différents projets ;
- Rédiger les séances de briefing et effectuer le suivi des projets ;
- Assurer une bonne communication et coopération avec les divers départements et cellules ;
- En collaboration avec l'équipe d'acquisition et d'engagement, assurer l'implémentation des meilleures pratiques et suivre les indicateurs de performance ;

[3] https://www.linkedin.com/jobs/view/1179409754/

- Mesurer la performance du site afin d'identifier les problèmes et les opportunités et d'ainsi, proposer des solutions.

Exigences[4] :

- Baccalauréat en marketing, commerce ou équivalent
- Minimum de 3 ans d'expérience dans un poste en commerce électronique
- Expérience dans le domaine du commerce du détail et/ou mode (un atout)
- Expertise des meilleures pratiques en commerce électronique
- Bonne compréhension du marchandisage, de la planification et de la gestion des inventaires
- Bonne compréhension des processus de création
- Connaissances de Google Analytics ou autres outils d'analyse de performance
- Connaissances de bas en HTML et CSS (un atout)
- Connaissances en référencement web SEO
- Connaissances des médias imprimés et en ligne
- Connaissances générales des réseaux sociaux
- Capacité à travailler sous pression dans des délais restreints en s'adaptant aux imprévus
- Capacité à gérer de nombreux projets simultanément et établir les priorités
- Sens de l'organisation, autonome et habile à évoluer dans un environnement changeant
- Minutie, rigueur et souci du détail
- Aptitudes reconnues en relations interpersonnelles et esprit d'équipe
- Maîtrise de la Suite Office : Word, Excel et Powerpoint
- Excellentes aptitudes de rédaction
- Bilingue, tant à l'oral qu'à l'écrit (français et anglais)

❑ Préparation pour entrevue de groupe

Les questions de l'entrevue:

Le savoir :

1. Nommez moi deux mots pour vous décrire

[4] https://www.linkedin.com/jobs/view/1179409754/

2. Quels sont les matières dans lesquelles vous étiez le plus doué(e), durant votre formation ?

Le savoir-faire:

1. Pouvez-vous me parlez d'une difficulté que vous avez vécue lors d'un projet d'équipe?
2. Comment avez vous réagi pour résoudre ce problème?

Le savoir-être :

1. Quels sont vos attentes professionnelles ? Qu'attendez-vous du travail en général?
2. Qu'est ce qui vous attire le plus dans le poste offert ?

Le savoir-interagir:

1. Avec quel type de personne aimez-vous le plus travaillez ?
2. Selon vous, qu'est ce qu'un bon superviseur?

<u>La structure de l'entrevue:</u>

1. L'accueil:

   Pour notre entrevue de 15 minutes, l'accueil durera deux minutes pendant lesquelles on va donner un bref résumé du déroulement de l'entrevue tout en mettant les candidats en confiance. Cela inclut une courte description du poste ainsi que la raison pour laquelle il est vacant.

2. Le déroulement :

   Dans notre cas, le déroulement durera dix minutes en essayant d'examiner les différentes facettes de la personnalité de chaque candidat et ce, afin de choisir le meilleur candidat pour le poste.

3. La conclusion :

   Un membre de notre équipe de RH, demandera aux candidats s'ils ont des questions à poser et, bien évidemment, il va être prêt à leur répondre avec transparence. Puis il

leur fera part des étapes ultérieures à cette entrevue. La conclusion durera une minute si les candidats n'ont pas de questions.

Les responsables sont :

Hadhemi Hanini, Myriam Eleuch, Shizhong Ding, Gizelle Bagheri et Daphné Poisson-Recasens

II. L'offre d'embauche :

Poste : Coordonnateur en commerce électronique :

Le titulaire de ce poste est responsable d'assurer l'exécution des opérations quotidiennes du commerce électronique de La Vie en Rose. Il participe à l'élaboration des stratégies du commerce électronique.

- Salaire : 42 240$
- Rémunération par heure : 22$/h
- Nombre d'heures : 40 heures par semaines
- Horaire : Entrée entre 8h et 10h : Faut faire 7h par jour du Lundi au Vendredi.
- Pause : 1h de pause rémunérée
- Vacances : 2 semaines par année rémunérés
- Jours fériés : 13 jours fériés et payés
- Jour de l'An - Vendredi saint - Fête de la Reine - Fête du Canada - Fête du travail - Action de grâce - Jour du Souvenir - Noël - Lendemain de Noël
- Commission : Aucune commission
- Bonus : Possibilité de bonus à la fin de l'année selon les ventes annuelles du site web et l'augmentation du taux de conversion.
- Avantages sociaux : Les vacances payées- Les congés payés- Les assurances collectives - Les régimes de retraite - L'assurance invalidité, l'assurance

médicaments et l'assurance vie - L'avance salariale - Les prestations de maternité ou parentales - L'assurance collective en cas de décès, de maladie ou d'accident - L'assurance pour soins dentaires - Possibilité de promotions – Possibilité de gradation au sein de l'entreprise.

- Évaluation de rendement : deux évaluations pour la première année : 1er évaluation mise en essai après 3 mois – 2ème évaluation de la productivité et la visibilité du sites web et des réseaux sociaux à la fin de la première année.
- Augmentation : Augmentation du salaire à chaque année
- Condition d'embauche : Baccalauréat en marketing, commerce ou équivalent - Minimum de 3 ans d'expérience dans un poste en commerce électronique - Bonne compréhension du marchandisage, de la planification et de la gestion des inventaires - Bonne compréhension des processus de création - Connaissances de Google Analytics ou autres outils d'analyse de performance - Connaissances de bas en HTML et CSS (un atout) - Connaissances en référencement web SEO - Connaissances des médias imprimés et en ligne - Connaissances générales des réseaux sociaux - Maîtrise de la Suite Office : Word, Excel et Powerpoint - Excellentes aptitudes de rédaction - Bilingue, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Expérience des meilleurs pratiques en commerce électronique un atout - Expérience dans le domaine du commerce du détail et/ou mode un atout
- Date de début : 1er Mai 2019
- Statut de l'emploi : Permanent / Temps plein

III. Processus d'évaluation de rendement

La relation entre le processus, les activités,les tâches du coordonnateur commerce électronique de l'entreprise La Vie en Rose.

Processus	Activité	Tâches de gestionnaire
Opérations	Gestion du site web	-Tester le site web régulièrement pour déceler des problèmes possibles. - Mise à jour les données relatives aux nouveaux produits dans le site (descriptions, images, fiches de données, URL, caractéristiques). - Surveiller le site web des concurrents et se tenir au courant des opportunités et de menaces. - Augmenter le taux de conversion et la vente en ligne.
	Élaboration des stratégies de commerce électronique	- Examiner les meilleures techniques en rapport à l'optimisation des moteurs de recherche. **(Search Engine Optimisation, SEO, SEM)** - Mettre en place des outils nécessaires pour captiver l'attention des internautes et créer un trafic vers le site web. - Coordonner les activités générales (promotions, collections, rotations de sites) et les différents projets.

		- Maximiser les résultats de recherches. **(Mots clés)**
Approvisionnement	Surveillance médiatique	- S'occuper du calendrier des médias sociaux/site web. - Travailler parallèlement avec le département des médias sociaux. - Rédiger les séances de briefing et effectuer le suivi des projets. - Assurer une bonne communication et coopération avec les divers départements et cellules.

La détermination des objectifs que doit atteindre le coordonnateur commerce électronique de l'entreprise La Vie en Rose

Type d'objectif	Objectif
Objectif général de l'entreprise pour l'année 2019	- Accroître les profits de 10%
Objectifs stratégiques	- Augmenter le nombre de visites sur le site web chaque mois de 6%. - Augmenter la vente en ligne de 5% par mois. - Augmenter le nombre de conversion. - optimiser les moteurs de recherche.
Objectif du poste de coordonnateur commerce électronique	- Créer du trafic vers le site web. - Assurer et améliorer continuellement la conception, le contenu, la navigation, la stratégie de marque, les performances et les fonctionnalités du site afin de coordonner l'expérience client. - Mesurer la performance du site afin d'identifier les problèmes et les opportunités. - Créer des contenus pertinents et complets pour offrir une expérience d'achat unique à nos consommateurs en ligne et les fidéliser.

	- Projeter la même image de marque autant en boutique qu'en ligne.

Les normes de rendement qui évaluent les résultats de travail

Tâches	Normes de rendement
Effectuer quotidiennement les mises à jour du site web	- Examiner le site web au moins 2 fois par jour pour éviter des problèmes éventuels.
Répondre aux différentes demandes courriels provenant de l'interne, du service à la clientèle et des marchands	- Vérifier quotidiennement de façon régulière les courriels pour répondre aux question des clients et résoudre les plaintes des clients. - Être en contact avec les marchands et répondre aux courriels provenant de l'interne. - Faire les suivis avec les clients après leurs achats. -Répondre aux 85% des courriels quotidiennement.

Les normes de rendements qui évaluent le comportement de travail

Tâches	Normes de rendement
Vérifier tous les contenus écrits/visuels prévus pour le site web	- Rédiger les textes des fiches produits web (français et anglais) et préparer les normes visuelles et graphiques du marketing 1 mois en avance pour le lancement de chaque nouvelle collection.
S'occuper du calendrier des publication en ligne	- Préparation des publications au moins 30 jour à l'avance .

Bibliographie:

1. https://www.lavieenrose.com/fr/
2. https://tinyurl.com/y657l8ld
3. https://www.linkedin.com/jobs/view/1179409754/
4. https://coachme.fr/quelles-sont-vos-attentes-professionnelles/
5. https://tinyurl.com/y62auclx
6. https://www.lafrancecom.com/se-servir-de-linkedin-faire-recrutement/
7. https://tinyurl.com/yxqfdcxf
8. https://www.grenier.qc.ca/emplois/36073/coordonnateurtrice-au-commerce-electronique-e-commerce
9. https://tinyurl.com/y2ul2wvr

«Supervision et direction des ressources humaines»,P 52-54,57

laVie en Rose

laVie en Rose