

---

**Examen professionnel supérieur de Directrice / Directeur des ressources humaines**

---

**Partie d'examen 2: Agir conformément à son rôle**

---

**Position d'examen 2.1: Incidents critiques**

---

***Champ de compétences B*****Le déploiement en informatique – un casse-tête !**

---

**Situation de départ**

Vous travaillez en tant que Directeur(trice) RH dans le commerce de détail d'une enseigne de soins et de beauté. L'entreprise emploie 900 collaborateurs(trices) en Suisse, principalement dans le domaine de la vente et de la logistique. La direction a choisi un nouveau système de gestion des stocks et des ventes (ERP) qui est en voie de déploiement. Afin de réduire les coûts, l'intégrateur se trouve en Espagne. Le chef du département informatique soumet un rapport trimestriel à la direction sur l'avancement de ce projet-clé. L'avant-dernier rapport indiquait un peu de retard, sinon tout allait bien. Or le mois dernier la cheffe de projet annonce sa démission, suivi le lendemain du congé-maladie d'un des quatre membres du projet. La démissionnaire évoque la difficulté de travailler avec les intégrateurs externes, l'incessante pression du temps et le manque d'implication et d'écoute du chef du département informatique comme motifs de résiliation. Ce dernier vous demande de recruter rapidement un nouveau chef de projet et d'intervenir auprès du département des ventes et celui de la logistique, pour qu'ils cessent de le solliciter avec de nouvelles demandes de fonctionnalités informatisées. Vous décidez de mettre le sujet à l'ordre du jour de la prochaine séance de la direction.

---

**Mandat**

Décrivez toutes les mesures que vous envisagez de prendre pour faire face à cette situation et justifiez-les.

---

**Remarques générales****Organisation**

Vous pouvez prendre des notes que vous devrez rendre aux expert(e)s à la fin de l'examen.

Vous avez environ 8 minutes pour résoudre l'incident critique : environ deux minutes pour votre préparation et le reste du temps est consacré à la présentation orale du mandat. A vous de signaler aux expert(e)s lorsque vous êtes prêt(e) à présenter votre solution. Les expert(e)s ont la charge d'assurer le respect des 8 minutes.

Les expert(e)s vous posent des questions s'ils estiment nécessaire de préciser ou d'approfondir un point ou un autre.

**Evaluation**

Les compétences sont évaluées en fonction des critères suivants :

- Le/la candidat(e) présente-t-il/elle une approche plausible et holistique de la situation décrite ?
- Le/la candidat(e) justifie-t-il/elle ses mesures de manière compréhensible ?