



Human Resources Swiss Exams

Association faîtière suisse pour les examens professionnels et supérieurs en Ressources Humaines  
Hans-Huber-Str. 4  
Case postale 1853  
8027 Zurich

## **Directives pour le règlement d'examen**

### **Spécialiste RH avec brevet fédéral**

Option de spécialisation A: gestion des ressources humaines en entreprise

Option de spécialisation B: placement de personnel public et conseil

Option de spécialisation C: placement privé et location de services

1 mars 2015

Edition 2017

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
1.1	Objet des directives	3
1.2	Profil professionnel	3
1.2.1	Option de spécialisation Gestion des ressources humaines en entreprise	3
1.2.2	Option de spécialisation B Placement public et conseil en personnel	4
1.2.3	Option de spécialisation C Placement privé et location de services	6
<b>2</b>	<b>Exigences d'activités professionnelles et conditions d'admission</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Organisation</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Procédure administrative</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Examen</b>	<b>10</b>
5.1	Champs d'action	10
5.1.1	Champs d'action de «base»	10
5.1.2	Champs d'action approfondissement A Gestion des ressources humaines en entreprise	10
5.1.3	Champs d'action approfondissement B Placement public et conseil en personnel	11
5.1.4	Champs d'action approfondissement C Placement privé et location de services	11
5.2	Examen	12
5.2.1	Épreuve 1	12
5.2.2	Épreuve 2	13
5.2.3	Épreuve 3	14
<b>6</b>	<b>Aperçu des épreuves et notes</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Attribution des notes</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>Annexe 1: Glossaire</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Annexe 2: compétences par champ d'action</b>	<b>19</b>
9.1	Champs d'action de «base»	19
9.1.1	Base 1: bases (savoir-faire)	19
9.1.2	Base 2: organiser l'interaction	21
9.1.3	Base 3: information et entretien de réseaux	23
9.2	Champs d'action approfondissement option A	24
9.2.1	Approfondissement A 1: recrutement et séparation	24
9.2.2	Approfondissement A 2: conseiller les collaborateurs et les supérieurs	26
9.2.3	Approfondissement A 3: évaluation, développement, rémunération	28
9.2.4	Approfondissement A 4: gestion de projet et exploitation de l'infrastructure	30
9.3	Champs d'action approfondissement option B	32
9.3.1	Approfondissement B 1: placement de demandeurs d'emploi	32
9.3.2	Approfondissement B 2: coopération avec les employeurs	34
9.3.3	Approfondissement B 3: mesures relatives au marché du travail	35
9.3.4	Approfondissement B 4: tâches d'exécution souveraines	36
9.4	Champs d'action approfondissement option C	38
9.4.1	Approfondissement C 1: placement de demandeurs d'emploi	38
9.4.2	Approfondissement C 2: coopération avec les employeurs	40
9.4.3	Approfondissement C 3: agir en tant que cadre (encadrement du personnel)	42
9.4.4	Approfondissement C 4: agir en tant que cadre (gestion de l'unité)	44

La version allemande est applicable en cas d'ambiguïtés et d'éventuelles divergences.

## 1 Introduction

Le brevet fédéral de spécialiste RH est décerné suite à la réussite de l'examen. L'examen a pour objet le contrôle des compétences acquises dans les champs d'action listés ainsi que dans la pratique professionnelle. Les compétences ont été identifiées dans le cadre de processus associant des spécialistes et des experts de la pratique puis résumées dans un profil de compétences.

### 1.1 Objet des directives

Les directives donnent aux candidates et candidats à l'examen un aperçu de l'examen fédéral. Elles s'appuient sur le règlement d'examen concernant l'examen professionnel de spécialiste RH du 01.03.2015.

Les directives englobent:

- l'ensemble des informations importantes pour la préparation et le déroulement de l'examen;
- les informations relatives aux champs d'action;
- un descriptif détaillé du contenu de l'examen;
- une synthèse des compétences par champ d'action.

### 1.2 Profil professionnel

L'examen professionnel de spécialiste RH comporte trois options de spécialisation. Vous trouverez ci-après les profils professionnels des trois options de spécialisation.

#### 1.2.1 Option de spécialisation Gestion des ressources humaines en entreprise

##### Domaine d'activités

Les spécialistes RH avec l'option de spécialisation Gestion du personnel en entreprise sont employés dans des entreprises privées ou dans des organismes de droit public. Ils travaillent, selon la taille de l'entreprise, en tant que généralistes ou spécialistes. Leur domaine d'activités se différencie en conséquence. Dans les petites et moyennes entreprises, les spécialistes RH assument souvent la responsabilité de l'ensemble des questions RH, dans les organismes de taille plus importante, ils sont en charge de fonctions partielles. Les activités en rapport avec les ressources humaines sont également de plus en plus marquées par la mise en réseau internationale et des activités commerciales dépassant les frontières.

Selon la taille de l'organisation, les spécialistes RH ont différents interlocuteurs internes (par ex. direction, cadres à différents échelons de la hiérarchie, collaborateurs) ainsi que des partenaires commerciaux externes (par ex. autorités, prestataires de formation, agences de placement, assurances).

Les spécialistes RH ont une bonne compréhension de l'économie d'entreprise. Ils disposent de solides connaissances de l'entreprise et sont au fait du modèle d'activité spécifique et du secteur dans lequel ils travaillent.

Les spécialistes RH jouent un rôle important pour atteindre les objectifs stratégiques et opérationnels de l'entreprise dans le cadre d'une gestion raisonnée des ressources. Ils contribuent, par leur travail avec le personnel, à la création de valeur et à l'efficacité de leur entreprise et de ses unités organisationnelles.

##### Compétences opérationnelles principales

Les spécialistes RH soutiennent les cadres dans la gestion du capital humain sur l'ensemble du cycle des collaborateurs dans les processus RH centraux recrutement, organisation du travail, évaluation, développement, rémunération et séparation.

Ils sont en mesure

- de conseiller de manière compétente les supérieurs lors du recrutement de nouveaux collaborateurs suisses ou étrangers et de mener activement le processus de recrutement;
- d'informer et de conseiller les supérieurs et les collaborateurs de manière professionnelle et systématique sur toutes les questions touchant aux RH;
- d'aider à résoudre des situations conflictuelles entre différents groupes d'interlocuteurs en ayant recours à des méthodes adéquates.
- d'initier, d'accompagner et d'analyser le processus de définition d'objectifs et le processus d'évaluation conformément aux instruments propres à l'entreprise ainsi que de tenir compte des aspects environnementaux;
- d'identifier les besoins de développement des collaborateurs en coopération avec les supérieurs ainsi que de tenir compte des aspects environnementaux, de prendre les mesures de développement du personnel appropriées et de les évaluer;
- de conseiller les supérieurs en matière de rémunération des collaborateurs par rapport à une vision globale de l'entreprise;
- de gérer de manière adéquate et professionnelle le départ de collaborateurs et les conseiller à cet effet de manière compétente;
- d'analyser des situations personnelles complexes et de contribuer à accroître ou à rétablir l'efficacité;
- d'accompagner de manière adéquate les changements organisationnels avec des moyens RH;
- d'assumer leur activité de conseil en RH selon une approche professionnelle et systématique;
- de structurer les informations et de les présenter de manière compréhensible;
- d'assurer en interne la fonction d'interface avec les autres spécialistes;
- de faire appel, en cas de besoin, à des spécialistes externes pour des questions spécifiques dans certains domaines RH et d'évaluer leur adéquation.

### **Exercice de la profession**

Les spécialistes RH soutiennent les cadres et leurs équipes dans leurs efforts pour atteindre les objectifs grâce à des instruments RH efficaces et conformes à la stratégie. Les spécialistes RH disposent d'une grande autonomie et responsabilité concernant l'évaluation, la manière dont ils traitent chaque cas concret en fonction des spécificités de l'entreprise en ayant, si besoin, une approche créative et innovante.

Les conditions de travail sont souvent caractérisées par le fait que le spécialiste RH doit répondre, dans le cadre du système social dans lequel il travaille, aux attentes les plus diverses. Cela demande une autonomie et une persévérance particulièrement importantes, y compris dans la gestion des conflits d'objectifs.

### **Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture**

Les spécialistes RH contribuent, dans des périodes d'évolution rapide de l'environnement économique, technologique et social, au maintien de l'efficacité et de la compétitivité des entreprises et des organisations. Ils contribuent également au développement personnel et aux chances de chacun des collaborateurs sur le marché du travail.

## **1.2.2 Option de spécialisation B Placement public et conseil en personnel**

### **Domaine d'activités**

Les spécialistes RH avec l'option Placement public et conseil en personnel travaillent comme conseillers dans des offices régionaux de placement (ORP). Ils se fondent sur les prescriptions de la loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité fédérale sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI) et de leurs conditions d'exécution pour permettre une réintégration rapide et durable des demandeurs d'emploi sur le marché du travail. Par leur action, ils contribuent égale-

ment à l'acquisition du capital humain nécessaire aux entreprises du secteur privé et aux organisations de droit public. Ils veillent à une utilisation économique des ressources.

Parce que les spécialistes RH soutiennent l'ensemble des demandeurs d'emploi conformément au mandat de la Confédération, ils sont également confrontés au segment des personnes présentant des problématiques complexes. Les spécialistes RH coordonnent leurs propres prestations avec celles d'autres institutions telles que les services sociaux, les assurances sociales, les centres de conseil ainsi que les médecins et cliniques.

### **Compétences opérationnelles principales**

Les spécialistes RH mènent et accompagnent le processus de prise en charge et de conseil pour les demandeurs d'emploi en s'appuyant sur la (LACI) et les connaissances de base nécessaires en matière de gestion RH de l'entreprise. Ils sont en mesure

- d'accompagner les demandeurs d'emploi dans le respect des prescriptions légales de la loi fédérale (LACI) tout au long de leur période de chômage;
- d'analyser de manière systématique le profil et les compétences des demandeurs d'emploi;
- de déterminer, en collaboration avec les demandeurs d'emploi, une stratégie à la fois adaptée et ciblée pour la recherche d'un emploi en fonction de leur situation individuelle de départ;
- d'accompagner activement le placement de candidats adéquats par des objectifs concrets et d'en évaluer régulièrement la réussite;
- de conseiller de manière professionnelle et compétente les demandeurs d'emploi par rapport à la recherche d'emploi et/ou aux problématiques complexes;
- de maintenir et de promouvoir la compétitivité et l'aptitude au placement des demandeurs d'emploi de manière individualisée en mettant en place des mesures du marché du travail (MMT) adaptées;
- de constituer de manière proactive un réseau d'employeurs potentiels dans la région, de le tenir à jour et de leur proposer des services adaptés;
- d'aider et de conseiller les entreprises en cas de licenciements (collectifs);
- d'analyser la situation du marché du travail, d'identifier des opportunités et des difficultés particulières et des tendances environnementales;
- d'assumer leur activité de conseil en RH selon une approche professionnelle et systématique;
- de structurer les informations et de les présenter de manière compréhensible;
- d'exécuter les tâches souveraines de la LACI et de lutter contre les abus.

### **Exercice de la profession**

Les spécialistes RH identifient de manière autonome l'offre de travail des demandeurs d'emploi et peuvent la mettre en relation avec la demande de travail des employeurs. À cet effet, ils s'adaptent au sein des secteurs et/ou groupes professionnels aux demandeurs d'emploi aux besoins divers ainsi qu'aux entreprises/organismes organisés de manières différentes. Ils possèdent de bonnes connaissances dans le domaine de la formation professionnelle continue.

En matière de conseil et de soutien individualisé, ils doivent toujours faire preuve de créativité pour trouver une solution aux problèmes. En même temps, les spécialistes RH sont aussi capables de gérer les défis relatifs au «conseil involontaire». Ils entretiennent un réseau relationnel actif et personnel avec les entreprises et les employeurs potentiels.

### **Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture**

Les spécialistes RH évitent le chômage en prenant en charge les demandeurs d'emploi dès la période de préavis. Ils veillent à ce que la (ré)intégration des demandeurs d'emploi au chômage soit la plus rapide et durable possible.

Ils contribuent à rapprocher l'offre et la demande sur le marché du travail, à une transparence accrue et à un meilleur fonctionnement des marchés régionaux du travail.

### 1.2.3 Option de spécialisation C Placement privé et location de services

#### Domaine d'activités

Les spécialistes RH avec l'option Placement privé et location de services travaillent dans des agences de placement du secteur privé ou dans la mise à disposition de main d'œuvre. Ils proposent aux entreprises et aux organisations de droit public des services permettant de mettre à disposition en temps voulu le capital humain nécessaire au succès de l'entreprise en répondant aux exigences qualitatives et quantitatives. Ils agissent à cet effet dans le cadre de la loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de services (LSE) et de la convention collective de travail de la branche du travail temporaire.

Les interlocuteurs principaux sont les donneurs d'ordre, c'est-à-dire les entreprises à la recherche de personnel, leurs collaborateurs permanents et temporaires et les candidats à la recherche d'un emploi.

En constituant et en maintenant à jour un réseau fiable de clients, les spécialistes RH contribuent de manière décisive au succès de l'entreprise.

#### Compétences opérationnelles principales

Les spécialistes RH aident leurs clients à obtenir les ressources humaines nécessaires en s'appuyant sur des contrats d'embauche fixes ou à durée limitée et sont responsables de la gestion des collaborateurs temporaires et de leur unité. Ils sont en mesure

- de gagner, par une prospection ciblée et avec un flair prononcé pour la vente, des clients pour le propre réseau et d'entretenir celui-ci durablement par des mesures appropriées;
- de s'occuper de la gestion financière de leur unité;
- de conseiller les clients de manière compétente lors du recrutement de nouveaux collaborateurs suisses ou étrangers et de gérer de manière appropriée le processus de recrutement;
- de diriger les collaborateurs permanents et temporaires de manière professionnelle et de les conseiller par rapport aux questions touchant aux RH;
- de recenser les besoins de développement du personnel fixe et du personnel temporaire, de prendre les mesures appropriées et de les évaluer;
- d'analyser de manière systématique le profil et les compétences des demandeurs d'emploi et d'évaluer de manière objective leur aptitude au placement;
- de présenter rapidement et de manière professionnelle les demandeurs d'emploi aux employeurs pour des postes adaptés et d'obtenir une situation gagnant-gagnant pour les deux parties;
- d'analyser la situation du marché du travail, d'identifier des opportunités et des difficultés particulières et des tendances environnementales et d'apporter une aide compétente à la conclusion des contrats et à l'adaptation au poste;
- d'assumer leur activité de conseil selon une approche professionnelle et systématique;
- de structurer les informations et de les présenter de manière compréhensible.

#### Exercice de la profession

Les spécialistes RH s'adaptent, au sein des divers secteurs et/ou groupes professionnels, à des clients, aux structures d'organisation, aux cultures et aux besoins les plus divers. Ils identifient leurs exigences de manière autonome et les associent aux attentes des demandeurs d'emploi et des candidats potentiels entrant en ligne de compte.

Pour s'assurer du succès durable de l'entreprise, ils entretiennent un réseau relationnel actif et personnel avec les clients, les employeurs potentiels ainsi qu'avec les collaborateurs permanents ou temporaires et les candidats potentiels. Ils font preuve de créativité dans la recherche de solutions pour couvrir les besoins de leurs clients.

## **Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture**

Dans le cadre d'une gestion durable des ressources, les spécialistes RH jouent un rôle important dans l'efficacité et la création de valeur des entreprises, notamment durant les périodes de pénurie de personnel. En cas de difficultés économiques, ils aident à replacer les personnes licenciées sur le marché du travail et contribuent au bon fonctionnement du marché du travail. Ils peuvent prendre en charge une partie des tâches de la fonction RH des entreprises et des organisations de droit public et contribuer à une disponibilité flexible du capital humain.

## **2 Exigences d'activités professionnelles et conditions d'admission**

Les candidates et candidats doivent justifier d'une pratique professionnelle conformément au règlement d'examen ch. 3.31. La pratique dans le domaine des RH (plein temps ou équivalent plein temps) dure au moins 2 ans. Est considéré comme ayant une pratique qualifiée le candidat qui exerce une activité correspondant au profil professionnel.

Les candidates et candidats en gestion du personnel en entreprise passent, en fonction de leur expérience pratique, l'option A (conformément aux conditions d'admission au sens du ch.3.3 du règlement d'examen).

Les candidates et candidats en placement public et conseil du personnel passent, en fonction de leur expérience pratique, l'option B (conformément aux conditions d'admission au sens du ch.3.3 du règlement d'examen).

Les candidates et candidats en placement privé et location de services passent, en fonction de leur expérience pratique, l'option C (conformément aux conditions d'admission au sens du ch.3.3 du règlement d'examen).

La Commission d'examen décide de l'équivalence d'autres certificats d'examens suisses et statue sur la pratique professionnelle. Le SEFRI décide de l'équivalence des diplômes étrangers pour l'admission.

Le contenu et le déroulement de l'examen du certificat requis au sens du ch. 3.31 du règlement d'examen sont définis dans le règlement d'examen du certificat et les directives relatives à l'examen du certificat de l'organe responsable. Ceux-ci peuvent être consultés sur le site Internet de l'organe responsable ([www.hrse.ch](http://www.hrse.ch)).

L'examen du certificat permet de s'assurer que les connaissances en RH exigées en Suisse (p. ex. concernant les bases en administration du personnel et en droit du travail, en assurances sociales et en décomptes de salaires) sont bien présentes. Sont considérés comme valables le certificat de l'organe responsable HRSE (Human Resources Swiss Exams) et le certificat enregistré d'un institut de formation avec équivalence.

Le secrétariat des examens fournit les informations liées à la reconnaissance de l'activité pratique et des conditions d'admission prévues au règlement d'examen.

## **3 Organisation**

Toutes les tâches dans le cadre de l'octroi d'un brevet sont transmises à une commission d'examen. Celle-ci est composée d'au moins 6 personnes et est nommée par le comité de l'organe responsable pour une période de 3 ans. La composition détaillée et les tâches de la commission d'examen sont fixées dans le règlement d'examen au ch. 2.2.

La commission d'examen fait appel pour l'organisation de l'examen à un comité d'examen par lieu d'examen. Ce comité est chargé de la mise en œuvre organisationnelle et de l'accompagnement des expertes et experts et a pour tâche de répondre aux questions des candidates et candidats sur place. Il informe la commission d'examen sur le déroulement de l'examen dans le cadre d'une séance d'attribution des notes et dépose les demandes de délivrance de brevets.

Les expertes et experts aux examens sont responsables de l'organisation et de l'évaluation des examens écrits et oraux. Les candidates et candidats reçoivent une liste répertoriant les expertes et experts des examens oraux au moins 3 semaines avant le début de l'examen. En cas de conflit d'intérêts chez un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs / supérieurs ou autres), les candidates et candidats peuvent déposer une demande de récusation auprès de la commission d'examen jusqu'à 14 jours avant le début de l'examen.

La commission d'examen met en place un secrétariat d'examen. Celui-ci publie l'examen au moins 5 mois avant le début de l'examen, confirme l'admission des candidates et candidats à l'examen et organise l'établissement et l'envoi des relevés de notes et des brevets. Les dates et formulaires sont disponibles sur le site Internet de l'organe responsable [www.hrse.ch](http://www.hrse.ch).

Pour toutes questions complémentaires, les candidates et candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

L'adresse de contact du secrétariat d'examen est:

H R S E

Human Resources Swiss Exams

Hans-Huber-Strasse 4

Case postale 1853

8027 Zurich

044 283 45 48

[info@hrse.ch](mailto:info@hrse.ch)

[www.hrse.ch](http://www.hrse.ch)

## **4 Procédure administrative**

### **Étape 1: publication de l'examen**

L'examen fait l'objet d'une publication dans les trois langues officielles au moins 5 mois avant le début des épreuves ([www.hrse.ch](http://www.hrse.ch)). Les informations fournies portent sur:

- les dates d'examen;
- la taxe d'examen;
- l'adresse d'inscription;
- le délai d'inscription;
- le déroulement de l'examen.

### **Étape 2: vérification des conditions d'admission**

Les candidates et candidats vérifient s'ils remplissent les conditions d'admission indiquées au ch. 3.3 du règlement d'examen.

### **Étape 3: inscription à l'examen**

Pour s'inscrire, les candidates et candidats utilisent le formulaire prévu à cet effet. Le dossier d'inscription doit comporter:

- un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;



- une copie des documents et des certificats de travail demandés;
- la mention de la langue d'examen;
- une copie d'une pièce d'identité officielle avec photo;
- la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS);
- l'option souhaitée.

#### **Étape 4: décision d'admission**

La décision d'admission à l'examen est communiquée par écrit à la candidate ou au candidat trois mois au moins avant le début des épreuves. Une décision négative est assortie d'une motivation et mentionne l'instance et le délai de recours.

#### **Étape 5: paiement de la taxe d'examen**

Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat s'acquitte de la taxe d'examen.

#### **Étape 6: réception de la convocation**

Les candidates et candidats reçoivent une convocation au moins 3 semaines avant le début de l'examen. Celle-ci contient:

- le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir;
- la liste des expertes et experts.

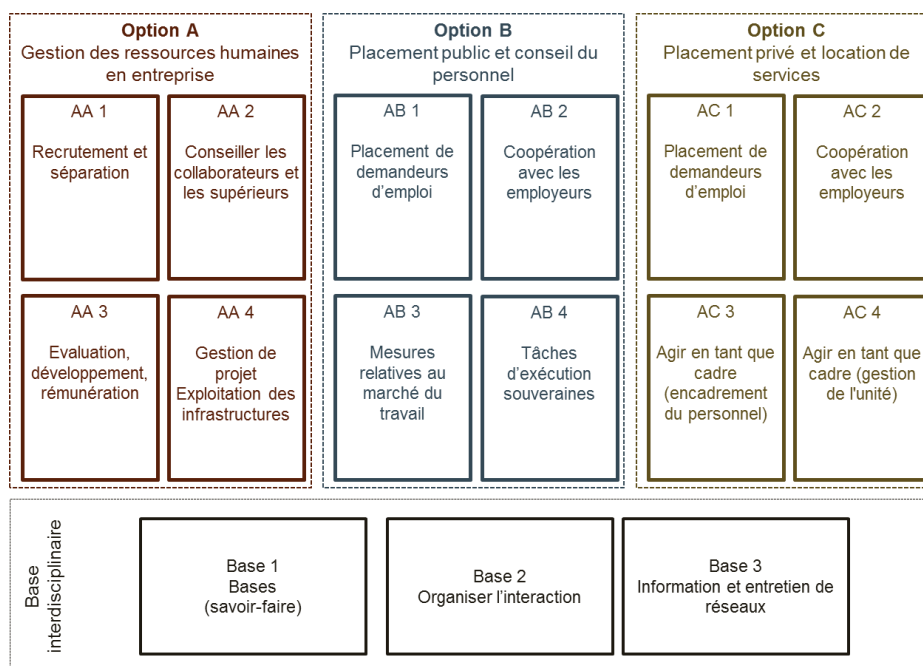
#### **Étape 7: soumission des demandes de récusation (le cas échéant)**

En cas de conflit d'intérêts chez un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs / supérieurs ou autres), les candidates et candidats peuvent déposer une demande de récusation auprès de la commission d'examen jusqu'à 14 jours avant le début de l'examen. La demande doit être dûment motivée et de manière plausible.

## 5 Examen

### 5.1 Champs d'action

L'examen fédéral repose sur différents champs d'action. Les compétences sont regroupées par thème dans ces champs d'action. Les champs d'action de «base» 1 à 3 regroupent les compétences que le candidat doit posséder. Les champs d'action «Approfondissement» AA 1 à AA 4, AB 1 à AB 4 et AC 1 à AC4 correspondent aux compétences dont la candidate ou le candidat a besoin dans les approfondissements Gestion des ressources humaines en entreprise (A), Placement public et conseil en personnel (B) et Placement privé et location de services (C). Les champs d'action sont décrits de manière détaillée en annexe.



#### 5.1.1 Champs d'action de «base»

Base 1 comprend les connaissances générales dans le domaine de la gestion du personnel, à savoir les bases de gestion des RH, la durabilité dans la gestions des ressources humaines ainsi que le développement durable et la responsabilité sociétale de l'entreprise, les bases légales telles que le droit du travail, les assurances sociales, la loi sur l'égalité, la loi sur la protection des données, le paysage suisse de la formation, le marché du travail et les différents rouages macro et microéconomiques.

Base 2 comprend les compétences de communication, de conseil et de résolution professionnelle des situations conflictuelles.

Base 3 comprend les compétences du domaine de la gestion des informations et de l'entretien de réseaux internes et externes.

#### 5.1.2 Champs d'action approfondissement A Gestion des ressources humaines en entreprise

Approfondissement A 1 comprend les compétences de gestion professionnelle et d'accompagnement en matière de recrutement de nouveaux collaborateurs ainsi que de séparation de collaborateurs.

Approfondissement A 2 comprend les compétences de conseil des collaborateurs et des supérieurs sur toutes les questions touchant à l'emploi et en cas de situations difficiles et de conflits.

Approfondissement A 3 comprend les compétences pour l'accompagnement du processus d'évaluation et de rémunération ainsi que pour l'identification et la gestion d'un développement ciblé du personnel.  
Approfondissement A 4 comprend les compétences de gestion professionnelle de projets ou de collaboration à ceux-ci ainsi que d'exploitation des infrastructures.

### **5.1.3 Champs d'action approfondissement B Placement public et conseil en personnel**

Approfondissement B 1 comprend les compétences relatives au conseil professionnel et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leurs efforts pour trouver un nouvel emploi.

Approfondissement B 2 comprend les compétences de constitution et d'entretien d'un réseau stable d'employeurs potentiels dans la région.

Approfondissement B 3 comprend les compétences pour l'identification et la gestion de mesures ciblées relatives au marché du travail.

Approfondissement B 4 comprend les compétences pour l'exécution conforme et appropriée de la loi et des autres bases légales concernées.

### **5.1.4 Champs d'action approfondissement C Placement privé et location de services**

Approfondissement C 1 comprend les compétences de conseil professionnel des demandeurs d'emploi et de placement chez des employeurs.

Approfondissement C 2 comprend les compétences de gestion professionnelle et d'accompagnement du recrutement de nouveaux collaborateurs pour les clients (employeurs).

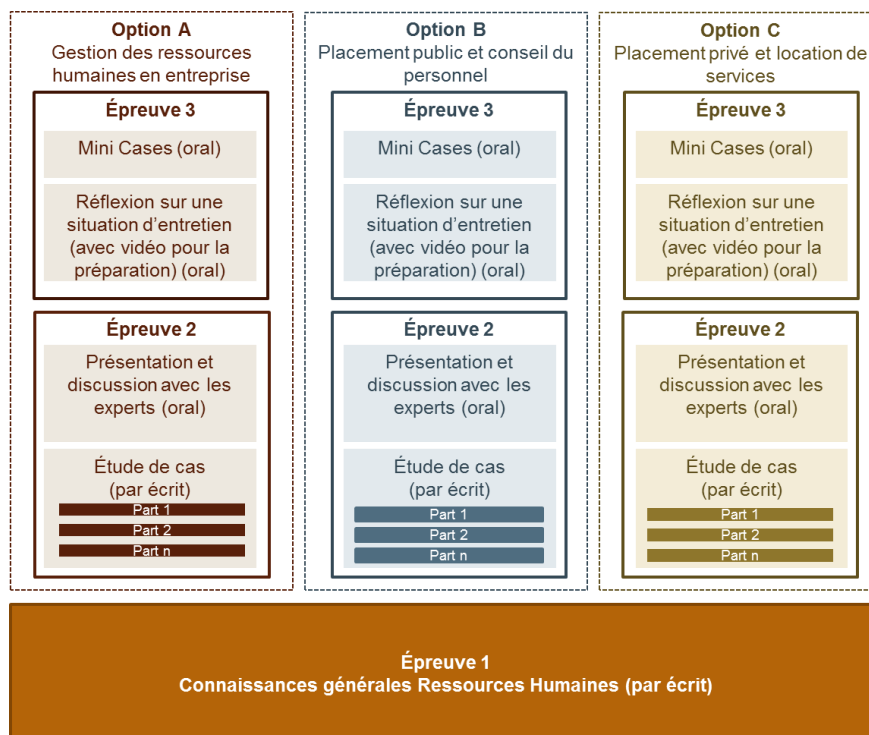
Approfondissement C 3 comprend les compétences d'accompagnement et de gestion du personnel fixe et des collaborateurs temporaires.

Approfondissement C 4 comprend les compétences de gestion de l'unité, c'est-à-dire de constitution et d'entretien d'un réseau stable d'employeurs potentiels dans la région ainsi que de gestion financière de la propre unité.

## 5.2 Examen

L'examen de spécialiste RH est orienté sur les compétences et repose sur la pratique professionnelle. L'examen a pour objet le contrôle des compétences dans les champs d'action listés ci-dessus à l'aide de tâches en réseau orientées vers la pratique.

L'examen est constitué de trois parties, divisées en différentes épreuves. Celles-ci sont décrites de manière détaillée comme suit:



### 5.2.1 Épreuve 1

L'épreuve 1 comporte une épreuve écrite destinée à contrôler les connaissances de base des spécialistes RH.

<b>Épreuve 1: connaissances générales Ressources Humaines (par écrit)</b>	
Tâche	Dans le cadre d'une épreuve écrite, les candidats démontrent qu'ils possèdent de larges connaissances générales dans le domaine de la gestion des ressources humaines. L'épreuve comporte différents types d'exercices tels que des questions à choix unique ou multiple, des questions de correspondance, des questions d'ordre et des questions ouvertes. L'examen a pour objet le contrôle des compétences dans le champ d'action «Base 1». Tous les candidats sont soumis à ce même examen, quelle que soit l'option de spécialisation. L'examen peut se faire sur ordinateur ou sur papier.
Durée	180 minutes
Moyens auxiliaires	«Open books» conformément à la liste des moyens auxiliaires ( <a href="http://www.hrse.ch">www.hrse.ch</a> ). Les outils électroniques ne sont pas autorisés.
Mode d'interrogation	Écrit (sur ordinateur/papier)
Option de spécialisation	Même épreuve pour les trois options de spécialisation
Évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points.

### 5.2.2 Épreuve 2

L'épreuve 2 comporte deux points d'appréciation. Elle comprend une étude de cas à l'écrit et une présentation orale assortie d'une discussion avec les experts

<b>Épreuve 2.1: étude de cas (par écrit)</b>	
Tâche	<p>Les candidats travaillent sur une étude de cas en réseau qui portent sur les processus centraux de l'option de spécialisation correspondante. L'étude de cas est constituée de différents exercices partiels qui sont distribués aux candidats au cours de l'épreuve.</p> <p>Une étude de cas est établie pour chacune des options de spécialisation. L'étude de cas couvre les compétences centrales de l'option de spécialisation correspondante, à savoir:</p> <p>A Gestion des ressources humaines en entre-prise Champs d'action AA 1 – AA 4            B Placement de personnel public et conseil Champs d'action AB 1 – AB 4            C Placement privé et location de services Champs d'action AC 1 – AC 4</p> <p>Dans l'étude de cas, les candidats démontrent qu'ils sont capables de traiter de manière compétente un cas pratique dans le cadre des processus centraux de leur domaine de spécialité.</p>
Durée	210 minutes
Moyens auxiliaires	«Open books» conformément à la liste des moyens auxiliaires ( <a href="http://www.hrse.ch">www.hrse.ch</a> ). Les outils électroniques ne sont pas autorisés.
Mode d'interrogation	Écrit (papier)
Option de spécialisation	Tâches spécifiques à chacune des options de spécialisation.
Évaluation	Évaluation sous forme de points selon des critères précis. Les critères d'évaluation sont les mêmes pour les trois options de spécialisation.

<b>Épreuve 2.2: présentation et discussion avec les experts (oral)</b>	
Tâche	<p>On remet aux candidats une situation de départ au début du temps de préparation de 50 minutes. Ils analysent cette situation de départ, en déduisent une proposition de solution et préparent une présentation (de 10 minutes) pour un public cible défini (p. ex. supérieur hiérarchique, demandeur d'emploi, employeur potentiel).</p> <p>Les candidats font leur présentation durant le temps de l'épreuve.</p> <p>Suite à la présentation, ils répondent aux questions des experts par rapport à l'approche de la solution présentée, aux approches de solution alternatives ou à des variantes de scénarios.</p> <p>Une étude de cas est établie pour chacune des options de spécialisation. La situation de départ et la discussion avec les experts se rapportent aux compétences des options de spécialisation correspondantes, à savoir:</p> <p>A Gestion des ressources humaines en entre-prise Champs d'action AA 1 – AA 4            B Placement de personnel public et conseil Champs d'action AB 1 – AB 4            C Placement privé et location de services Champs d'action AC 1 – AC 4</p> <p>Dans le cadre de la présentation, les candidats démontrent qu'ils peuvent préparer et faire une présentation organisée méthodiquement pour un groupe ciblé (accent mis sur</p>

	la technique de présentation). Dans le cadre de la discussion avec les experts, ils démontrent qu'ils sont capables de motiver leur démarche et de développer d'autres scénarios.
Durée	50 minutes pour la préparation 10 minutes pour la présentation 20 minutes de discussion avec les experts
Moyens auxiliaires	Des outils de visualisation tels que des feuilles mobiles et des feutres sont mis à disposition. Les outils de présentation électroniques tels que PowerPoint, projecteur ou rétroprojecteur ne sont pas autorisés.
Mode d'interrogation	Oral
Évaluation	Évaluation sous forme de points selon des critères précis. Les critères d'évaluation sont les mêmes pour les trois options de spécialisation. La présentation et la discussion avec les experts font l'objet d'une évaluation.

### 5.2.3 Épreuve 3

L'épreuve 3 comporte deux points d'appréciation. Elle comporte des Mini-Cases à l'oral ainsi qu'un entretien de réflexion oral avec pour thème une situation d'entretien concrète ayant été observée dans le cadre d'une séquence vidéo pendant le temps de préparation.

<b>Épreuve 3.1: Mini-Cases (oral)</b>	
Tâche	<p>Les candidats traitent environ 4 à 6 Mini-Cases. Les Mini-Cases décrivent des événements/situations complexes dans le cadre de l'activité des spécialistes RH. Les Mini-Cases sont présentés à l'écrit. Les candidats tirent les Mini-Cases séparément et les traitent dans le temps imparti. Ils analysent la situation présentée et en tirent les mesures appropriées.</p> <p>Les Mini-Cases se rapportent aux compétences des options de spécialisation correspondantes</p> <p>A Gestion des ressources humaines en entreprise      Champs d'action AA 1 – AA 4 B Placement de personnel public et conseil              Champs d'action AB 1 – AB 4 C Placement privé et location de services              Champs d'action AC 1 – AC 4</p> <p>ainsi qu'au champ d'action Base 3</p> <p>Dans cette épreuve, les candidats démontrent qu'ils sont capables d'analyser de manière adéquate des situations complexes et d'en tirer des conclusions pour une action professionnelle adaptée à ce qui est attendu.</p>
Durée	30 minutes
Moyens auxiliaires	Aucun moyen auxiliaire autorisé.
Mode d'interrogation	Oral
Évaluation	Évaluation sous forme de points selon des critères précis. Les critères d'évaluation sont les mêmes pour les trois options de spécialisation.

<b>Épreuve 3.2: réflexion sur une situation d'entretien (oral)</b>	
Tâche	<p>Au début du temps de préparation de 20 minutes, les candidats reçoivent la donnée qui présente la vidéo comportant une situation d'entretien, qui sera diffusée ensuite. Ils regardent la vidéo, analysent la situation d'entretien présentée en rapport avec la prestation de conseil et prennent des notes.</p> <p>Dans le cadre de cette épreuve, ils réfléchissent, en discutant avec les experts, à la situation d'entretien en question, indiquent les forces et les faiblesses que présentent le conseil et en tirent des mesures d'amélioration appropriées.</p> <p>L'épreuve comprend les compétences du champ d'action Base 2 (organiser l'interaction).</p> <p>Dans cette épreuve, les candidats démontrent qu'ils sont capables d'analyser la méthodologie de l'entretien et du conseil et d'en tirer un potentiel d'optimisation.</p>
Durée	<p>20 minutes pour analyser la vidéo, prendre des notes</p> <p>20 minutes de réflexion</p>
Moyens auxiliaires	Aucun moyen auxiliaire autorisé.
Mode d'interrogation	Oral
Option de spécialisation	Les vidéos peuvent être utilisées pour toutes les options de spécialisation.
Évaluation	Évaluation sous forme de points selon des critères précis. Les critères d'évaluation sont les mêmes pour les trois options de spécialisation.

## 6 Aperçu des épreuves et notes

Le tableau suivant récapitule les épreuves, durées et la pondération.

Épreuve	Mode d'interrogation	Durée (minutes)	Note partielle	Pondération
<hr/> <b>Épreuve pour l'ensemble des participants à l'examen</b> <hr/>				
1 Connaissances générales Ressources Humaines	Écrit	180		1
<hr/> <b>Épreuves par option A, B ou C</b> <hr/>				
2 Traitement de cas sur la base d'arguments techniques				1
2.1 Étude de cas	Écrit	210	1	
2.2 Présentation / discussion avec les experts temps de préparation compris	Oral	80	1	
3 Comportement professionnel dans le travail quotidien				1
3.1 Mini-Cases	Oral	30	1	
3.2 Réflexion sur une situation d'entretien concrète (avec vidéo pour la préparation)	Oral	40	1	
		Total	540	
			minutes	

## 7 Attribution des notes

L'examen comporte trois épreuves. L'épreuve 1 est constituée d'une épreuve, les épreuves 2 et 3 ont chacune 2 points d'appréciation. Dans l'épreuve 1, tous les candidats passent la même épreuve. Les épreuves 2 et 3 ont pour objet de contrôler les compétences des options de spécialisation ou les compétences communes dans le contexte propre à l'option de spécialisation. L'évaluation de l'épreuve se fait sous forme de points convertis ensuite en notes.

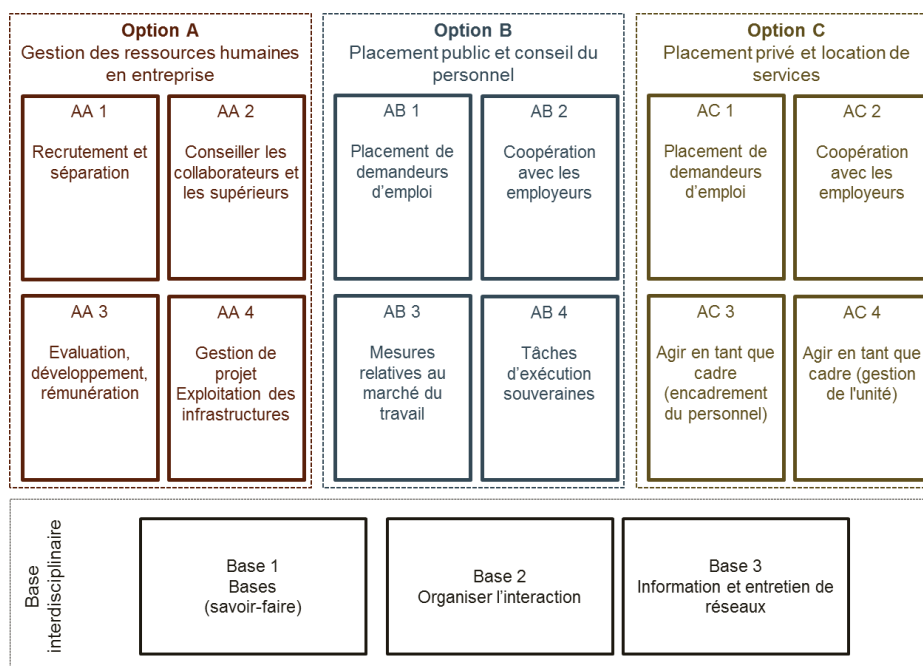
L'examen est réussi lorsque

- la note globale est égale ou supérieure à 4,0;
- la note de l'épreuve 1 Connaissances générales RH est au moins égale à 4,0 et
- il n'y a pas plus de deux notes partielles inférieures à 4,0.



Terme/abréviations	Signification
Demande de récusation	Une demande de récusation est une demande de changement de l'experte ou de l'expert prévu(e) pour une épreuve.
Critère d'évaluation	Un critère d'évaluation indique les paramètres selon lesquels une compétence est contrôlée. Les paramètres évalués comprennent les connaissances générales et les compétences exigées. Les critères sont formulés avant un examen et indiquent ce que l'on attend et ce que l'on observe, les prestations qui doivent être remplies ainsi que les compétences à posséder pour fournir une bonne prestation. Ils servent de base pour la correction et l'évaluation d'une épreuve.
Compétence professionnelle	Compétence (d'action) par rapport aux connaissances techniques qu'une personne possède. Parmi celles-ci, on a par exemple: de solides connaissances professionnelles et la capacité d'identifier des rapports. Dans la description des champs d'action, on distingue les connaissances, les connaissances de base et les connaissances approfondies.
Étude de cas	Lors de l'étude de cas, un cas réel, complexe et aux aspects variés, ou une situation pratique complexe et aux aspects divers sont traités et analysés sur la base d'un support authentique (issu de la pratique) tel qu'un support de données, des descriptions de processus, des statistiques, des analyses de groupes d'intérêts, etc.
Champ d'action	On entend par champs d'action, en pédagogie, des ensembles de tâches liés à des situations d'action professionnelles. Les champs d'action sont toujours pluridimensionnels dans la mesure où ils associent entre elles différentes situations de travail et compétences. À partir de ces champs d'action, on conçoit des champs d'apprentissage pour la formation professionnelle. La description des champs d'action se compose d'un bref aperçu du contenu du champ d'action, d'une sélection non exhaustive de situations de travail type (extrait) ainsi que des compétences qui doivent être démontrées dans ce champ d'action. Les compétences sont réparties entre ce que l'on appelle le potentiel de mise en pratique («est en mesure de...»), la compétence technique («ont les connaissances, connaissances de base, connaissances approfondies...»), la motivation et la capacité de réflexion («sont...»).
Compétence (d'action)	Capacité (d'action) d'un individu: souvent en rapport avec la compétence (d'action) professionnelle. La compétence d'action professionnelle désigne la capacité et l'aptitude d'une personne à agir, dans des situations professionnelles, à bon escient et dans les règles de l'art, de manière réfléchie et socialement responsable, et à développer en continu son potentiel d'action. Les compétences sont décrites en 4 dimensions. Le «potentiel de mise en pratique» («est en mesure de...») décrit le comportement concret dans une situation généralisée. Cette dimension décrit l'action effective. La dimension «connaissance, compréhension» («ont les connaissances, connaissances de base, connaissances approfondies...») décrit les connaissances spécialisées nécessaires à l'action correspondante. La dimension «responsabilité, motivation, attitude» («sont...») décrit les aspects de la motivation qui sont nécessaires à la disposition à agir. La dimension «capacité de réflexion» («sont...») décrit la capacité de réflexion nécessaire à une conception professionnelle du comportement décrit.
Mini-Cases	Les Mini-Cases décrivent des situations ou événements délicats tirés du quotidien d'un spécialiste. Ces Mini-Cases sont présentés aux candidates et candidats qui doivent décrire une action possible et la motiver.
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation Autorité fédérale compétente de la Confédération en matière de formation professionnelle.

AC	Assurance chômage
AI	Assurance invalidité
AVS	Assurance vieillesse et survivants
CFC	Certificat fédéral de capacité
CO	Code des obligations
IE	Indemnité en cas d'insolvabilité
INT	Indemnité en cas d'intempéries
IRHT	Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail
LAA	Assurance accident
LACI	Loi sur l'assurance-chômage
LAMal	Assurance d'indemnités journalières
LAPG	Loi sur les allocations pour perte de gain
LEg	Loi sur l'égalité
LPD	Loi fédérale sur la protection des données
LPP	Loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité
LSE	Loi fédérale sur le service de l'emploi et la location des services
LTR	Loi sur le travail
MMT	Mesures adaptées au marché du travail
OACI	Ordonnance sur l'assurance-chômage
ORP	Offices régionaux de placement
OSE	Ordonnance sur le service de l'emploi
OTR	Ordonnance sur la durée du travail et du repos



Les champs d'action décrits dans la présente annexe ne doivent pas être considérés comme exhaustifs. Nous partons du principe, sur la base des situations de travail pratiques que peut rencontrer un ou une spécialiste RH dans la pratique, que nous illustrons par les champs d'action formulés ici environ 80% de la réalité professionnelle.

### 9.1 Champs d'action de «base»

Les champs d'action de «base» comprennent les compétences qui sont concernées pour l'ensemble des candidates et candidats à l'examen professionnel de spécialiste RH. On ne fait pas de distinction entre les différentes options de spécialisation.

#### 9.1.1 Base 1: bases (savoir-faire)

##### Compétence

Les spécialistes RH sont, dans les entreprises ou les agences de placement et de conseil publiques ou privées, les spécialistes pour les questions de gestion du personnel. Pour exercer sa propre activité de manière professionnelle et pour conseiller les collaborateurs, supérieurs ou demandeurs d'emploi avec compétence, les spécialistes RH s'appuient sur de solides connaissances actualisées en gestion des ressources humaines, en droit du travail, en droit des assurances sociales et en problématiques internationales. Ils possèdent également une bonne compréhension du système de formation et des questions économiques en rapport avec le marché du travail.

##### Compétences à démontrer dans le détail

###### Thème 1: connaissances en gestion des ressources humaines

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie de l'élaboration et du contenu des descriptions de poste et des profils d'exigences.
- des connaissances approfondies en matière de gestion des canaux traditionnels de recrutement, des portails d'emploi en ligne, des média sociaux et des formes de candidature Internet actuelles.
- une connaissance approfondie et actualisée des nouvelles tendances en matière de recrutement.
- une profonde compréhension des exigences de contenu pour une annonce de poste adaptée à un groupe cible.
- une connaissance approfondie des méthodes, moyens auxiliaires et processus pour l'évaluation des dossiers de candidature.
- des connaissances méthodologiques approfondies pour la (pré)sélection de candidats (demandeurs d'emploi).
- une profonde compréhension des exigences légales et de contenu des certificats et attestations de travail.
- des connaissances méthodologiques pour l'analyse des besoins de développement et du potentiel de développement des collaborateurs/demandeurs d'emploi.

### Thème 2: connaissances en droit du travail et dans le domaine du partenariat social

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie des dispositions légales relatives au travail en rapport avec l'embauche, l'emploi et la résiliation de contrat de collaborateurs (CO, LTr, OTR etc.).
- une connaissance de base des dispositions légales en matière de placement de personne (LACI, LSE, OSE etc.).
- une connaissance approfondie des différentes formes de contrats et de leurs exigences (contrats de travail individuels, conventions collectives, salaire minimum).
- une connaissance approfondie des dispositions et procédures légales pour l'embauche de personnes en provenance des états de l'UE et de l'AELE et de pays tiers.
- une connaissance de base de l'importance du partenariat social et du rôle des RH dans la relation entre l'employeur et les travailleurs.
- une connaissance approfondie des conditions juridiques et de leurs conséquences lors de restructurations (en l'occurrence en relation avec le transfert des rapports de travail) et de licenciements collectifs.

### Thème 3: connaissances dans d'autres bases légales

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie des dispositions de la loi sur l'égalité en matière de placement, d'embauche, d'emploi et de résiliation de contrat de collaborateurs.
- une connaissance approfondie des dispositions de la loi sur la protection des données en matière de placement, d'embauche, d'emploi et de résiliation de contrat de collaborateurs.
- une bonne connaissance de la loi sur les étrangers.

### Thème 4: connaissance des assurances sociales

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance globale de base du système d'assurance sociale et des risques assurés (AVS, AI, AA, AC, PP, APG/AMat, LP, IJM).
- une connaissance de base des cotisations et prestations des assurances sociales.
- une connaissance approfondie des dispositions et processus légaux en matière d'assurances sociales et des obligations des employeurs en matière d'embauche, d'emploi et de résiliation de contrat de collaborateurs.
- une connaissance de base des fondements légaux en matière d'employés menacés ou concernés par le chômage.
- une connaissance de base des fondements légaux en matière d'employés menacés par l'invalidité.

- une profonde compréhension du droit aux assurances sociales pour des personnes venant de l'étranger ou domiciliées à l'étranger (frontaliers).

#### Thème 5: connaissance du système de formation

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie du système de formation suisse ainsi qu'une bonne connaissance des systèmes de formation d'autres pays importants.
- une connaissance approfondie des diplômes suisses et une vue d'ensemble des diplômes étrangers correspondants.
- une vue d'ensemble des organismes d'information pour la reconnaissance des diplômes étrangers.
- une connaissance de base des mesures de développement dans leur domaine de travail sur le lieu de travail et en dehors.

#### Thème 6: connaissances du marché du travail / des contextes économiques

Les spécialistes RH ont...

- une profonde compréhension des effets des évolutions sociales, politiques et économiques sur le marché du travail.
- une connaissance actualisée du marché du travail et de la disponibilité de personnes qualifiées en Suisse et à l'étranger.
- des connaissances méthodologiques leur permettant d'interpréter les statistiques du marché du travail.

#### Thème 7: contextes d'économie d'entreprise

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance de base de l'économie d'entreprise.
- une compréhension de base du rapport coût-utilité dans le domaine des ressources humaines.
- une compréhension de base d'une gestion durable des ressources au sein de l'entreprise.
- une connaissance de base d'un certain nombre de chiffres clés et de leur importance et ordre de grandeur à des fins de comparaison dans le contexte de la gestion des ressources humaines.

### **9.1.2 Base 2: organiser l'interaction**

#### **Compétence**

Les spécialistes RH sont, dans leur activité, en contact régulier avec les supérieurs, les collaborateurs, les demandeurs d'emploi et autres partenaires. Ils organisent ces interactions de manière compétente et professionnelle.

Ils préparent des entretiens, notamment les entretiens de présentation, les premiers entretiens ou les entretiens-conseils, puis les mènent de manière structurée ou accompagnent simplement des tiers lors de leur réalisation avant d'en examiner les résultats. Lors de l'entretien, ils utilisent des méthodes appropriées et pertinentes, négocient avec assurance dans le respect des conditions-cadres spécifiées et se mettent à la place de l'interlocuteur. En cas de besoin, ils élaborent des présentations adaptées aux interlocuteurs et les réalisent de manière professionnelle en utilisant des supports appropriés. Dans des situations conflictuelles, ils ont recours à des méthodes permettant de désamorcer la situation et aident les parties en conflit à trouver une solution.

#### **Exemples-types de situations de travail**

##### Mener des entretiens d'embauche

Les spécialistes RH préparent les entretiens d'embauche. Ils effectuent de manière efficace les tâches de préparation formelle telles que la convocation, la réservation de la salle et les supports visuels. Ils adaptent également le fil conducteur de l'entretien existant pour s'assurer qu'ils seront en mesure d'évaluer la motivation, les capacités et l'intégration de la candidate ou du candidat une fois l'entretien terminé. Les spécialistes

RH discutent, avant l'entretien, de la structure et du déroulement de l'entretien ainsi que des rôles des intéressés avec leur supérieur. Lors de l'entretien avec la candidate ou le candidat, ils créent un climat professionnel et respectent à tout moment les règles d'un entretien mené de manière ciblée. Ils structurent l'entretien, s'appuient sur le fil conducteur de l'entretien et le consignent sous une forme appropriée. Ils négocient avec la candidate ou le candidat les conditions d'embauche dans le respect des conditions-cadres spécifiées. Suite à l'entretien, ils procèdent à l'évaluation de celui-ci avec le supérieur sur la base de critères prédéfinis.

#### Conseil en cas de situation conflictuelle

Les spécialistes RH sont contactés personnellement par les collaborateurs et supérieurs, par mail ou par téléphone, en cas de situation conflictuelle. Ils clarifient au début de l'entretien les rôles de chacun et se font indiquer les attentes spécifiques. Lors de situations conflictuelles, ils se renseignent auprès du collaborateur ou du supérieur sur les causes du conflit et les stratégies suivies jusque-là pour trouver une solution. Dans certains cas, ils peuvent être confrontés à des situations d'entretien particulièrement chargées émotionnellement et doivent en permanence réagir de manière professionnelle. Ils sont là pour désamorcer la situation. Ils font des propositions et donnent des indications sur la façon dont le problème peut être abordé pour y trouver une solution. Dans des situations particulièrement délicates, les spécialistes RH proposent d'assumer la médiation dans le cadre d'un entretien.

#### **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure de....

- préparer des entretiens avec les collaborateurs ou demandeurs d'emploi tant du point de vue organisationnel que sur le plan du contenu, de les mener à bien de manière ciblée et autonome ou avec leurs supérieurs, et de les évaluer sur la base de critères prédéfinis.
- de mener les négociations conformément aux objectifs et dans le respect des conditions-cadres.
- de préparer des présentations adaptées aux interlocuteurs et de les conduire de manière professionnelle.
- d'aider de manière professionnelle les collaborateurs, les supérieurs ou les demandeurs d'emploi à gérer les conflits.

Les spécialistes RH ont...

- un vaste répertoire dans le domaine de la communication et de la conduite d'un entretien (techniques d'entretien, techniques de questionnement, techniques de modération, écoute, conduite transparente de l'entretien).
- une connaissance approfondie des techniques de présentation.
- une connaissance approfondie de la façon dont naissent les conflits ainsi que des méthodes appropriées pour les résoudre.
- une connaissance approfondie des techniques de négociation.

Les spécialistes RH sont...

- soucieux de se préparer et de préparer de manière optimale des tiers à des entretiens et de clarifier les rôles.
- en mesure d'analyser la situation en cas de processus de négociation ou de conflits, de trouver des solutions et de conduire le processus si nécessaire.
- prêts à rencontrer leurs interlocuteurs sans préjugés, avec empathie et, en fonction de la situation, avec la sensibilité nécessaire.
- prêts à rencontrer leurs interlocuteurs en leur montrant de l'estime et du respect et à prendre en compte d'éventuels particularismes culturels.
- soucieux de créer un climat de confiance pour l'entretien et de traiter les informations, dans la mesure du possible, de manière confidentielle.
- conscients qu'ils agissent, de par leur rôle, en tant qu'ambassadeurs et porteurs de l'image de l'entreprise ou de l'ORP.

- conscients de leur rôle dans le cadre d'un entretien ou d'un conflit et savent garder en permanence une attitude professionnelle.
- conscients que les entretiens de conseil ou de séparation représentent une source d'informations importante pour les mesures d'amélioration et qu'ils seront en mesure de les faire prévaloir.

### 9.1.3 Base 3: information et entretien de réseaux

#### Compétence

Les spécialistes RH traitent les informations de manière ciblée et les transmettent aux bons interlocuteurs de leurs groupes d'intérêts. Ce faisant, ils respectent à tout moment la protection des données.

Les spécialistes RH agissent dans le cadre d'un réseau qu'ils entretiennent activement. Ils négocient avec des groupes d'intérêts externes, notamment les assurances, les fournisseurs, les agences de placement, etc., entretiennent des contacts internes avec les collaborateurs, les supérieurs et les collègues et participent aux manifestations du secteur.

#### Exemples-types de situations de travail

##### Entretien des contacts avec les collaborateurs

Les spécialistes RH entretiennent des contacts actifs avec les collaborateurs au sein de l'entreprise. Ils recherchent régulièrement le dialogue et montrent de l'intérêt pour les activités des collaborateurs et leurs conditions-cadres. Ils collectent activement les informations et se mettent à la place de l'interlocuteur. Ces informations leur servent à organiser leurs propres activités. Dans ce contexte, ils veillent aussi au respect des aspects interculturels.

#### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure...

- d'assurer une gestion de l'information adaptée aux objectifs.
- d'organiser la coopération avec les différents groupes d'intérêt de manière professionnelle et durable.
- de constituer au sein de l'entreprise un réseau informel avec leurs collègues, de veiller à son entretien et de l'utiliser à bon escient.
- de se constituer un réseau au sein même de leur groupe professionnel.

Les spécialistes RH ont...

- des connaissances méthodologiques en matière de traitement et de transmission des informations.
- une profonde compréhension de la communication adaptée aux groupes cibles ainsi que des supports de communication appropriés.
- une compréhension de base des aspects interculturels dans les échanges avec autrui.
- les connaissances nécessaires à la constitution d'un réseau.

Les spécialistes RH sont...

- prêts à réfléchir sur leur propre gestion des informations et à l'optimiser.
- conscients qu'ils doivent respecter la confidentialité des informations et tenir compte de la protection des données.
- en mesure de déterminer si les informations sont bien adaptées aux destinataires.
- motivés pour collecter activement des informations actuelles auprès des personnes concernées.
- motivés pour prendre contact avec des personnes externes du groupe professionnel et échanger des informations.

## 9.2 Champs d'action approfondissement option A

Les champs d'action approfondissement option A comprennent les compétences qui sont contrôlées dans l'option A Gestion des ressources humaines en entreprise. Ils concernent exclusivement les candidats de l'option A.

### 9.2.1 Approfondissement A 1: recrutement et séparation

#### Compétence

Les spécialistes RH aident les supérieurs au pourvoi des postes. A l'aide de la description de poste et du profil d'exigences, ils proposent une stratégie de recrutement adaptée et lancent la recherche de candidats puis en assurent le suivi. Ils assurent les entretiens d'embauche en collaboration avec les supérieurs, les aident dans leur choix par leurs conseils et s'occupent de la négociation du contrat. Ils établissent ou contrôlent le contrat de travail et prennent toutes dispositions nécessaires pour l'arrivée de la nouvelle collaboratrice ou du nouveau collaborateur.

Les spécialistes RH accompagnent les supérieurs et les collaborateurs en cas de résiliation de contrat, de départ à la retraite ou de décès et assurent le déroulement légal correct du départ. En cas de décès, les spécialistes RH prennent contact avec les proches et transmettent toutes les informations utiles.

#### Exemples-types de situations de travail

##### Fixer la stratégie de recrutement

Les conditions-cadres pour le recrutement sont définies en collaboration avec les supérieurs. À la lumière de la fonction, de la description de poste, du profil d'exigences et du lieu du poste, les spécialistes RH proposent une stratégie de recherche. À cet effet, ils jaugent soigneusement les avantages et les inconvénients respectifs ainsi que les coûts inhérents et les chances de succès et tiennent compte de tous les facteurs susceptibles d'avoir une influence. Les spécialistes RH vérifient également si des personnes peuvent être recrutées à l'étranger pour ce poste et en indiquent les conséquences éventuelles. Si un poste est pourvu à l'étranger, les spécialistes RH adaptent la stratégie de recrutement en conséquence. Si un poste est pourvu par le détachement d'un collaborateur ou d'une collaboratrice à l'étranger, les spécialistes RH clarifient les conditions-cadres avec les experts internes ou externes. Ils poursuivent la discussion sur la procédure de sélection avec les supérieurs. Ils sélectionnent les méthodes, instruments et processus les plus appropriés en fonction du groupe cible et des exigences spécifiques. Enfin, les experts présentent les modalités et formes de l'embauche (temps partiel, temps plein, partage de poste, salaire horaire, bureau à domicile, etc.) ainsi que la fourchette salariale. Ils se mettent d'accord sur ces conditions-cadres dans le contexte de la fonction, du titre, de la structure de l'équipe, des salaires existants, etc.

##### Présenter la décision d'embauche

Les spécialistes RH assistent les supérieurs dans le cadre de la décision d'embauche et jouent un rôle actif en cas d'évaluation contraire. Ils vérifient l'ensemble des informations, observations et impressions obtenues et complètent le profil d'aptitude. Ils comparent les candidats entre eux, vérifient l'adéquation au profil du poste et intègrent tous les facteurs pouvant avoir une influence (par ex. déménagement vers la Suisse, relation en Suisse en cas de détachement, composition de l'équipe, etc.) dans le processus de décision. Ils aident les supérieurs à pondérer les informations et les impressions pour leur permettre de prendre une décision motivée pour une candidate ou un candidat. Les spécialistes RH ou les supérieurs communiquent la décision d'embauche aux nouveaux collaborateurs.

#### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure....

- d'aider de manière compétente les supérieurs dans le pourvoi de postes et la demande de nouveaux postes en Suisse et à l'étranger et de les conseiller de manière professionnelle.
- de budgéter un nouveau recrutement.



- d'élaborer avec les supérieurs une description de poste et un profil d'exigences ou de vérifier qu'ils sont complets et pertinents et d'y apporter le cas échéant les modifications nécessaires.
- de proposer aux supérieurs une stratégie de recrutement et de sélection adaptée au poste.
- d'évaluer les dossiers de candidature à l'aide de méthodes appropriées et d'aider à sélectionner les candidats les plus aptes.
- de préparer les entretiens d'embauche en Suisse et le cas échéant à l'étranger, tant du point de vue organisationnel que sur le plan du contenu puis de les mener et de les évaluer de manière ciblée avec les supérieurs.
- d'obtenir une décision de recrutement de la part du supérieur avec un argumentaire correspondant en tenant compte des informations collectées.
- de négocier avec la candidate ou le candidat les conditions d'embauche dans le respect des règles internes de l'entreprise.
- d'établir un contrat de travail / contrat de détachement / contrat d'apprentissage respectueux du droit du travail.
- de prendre en temps voulu les mesures nécessaires pour l'arrivée de nouveaux collaborateurs en Suisse ou à l'étranger et d'aider les supérieurs à élaborer des programmes d'introduction.
- d'assurer la réalisation des entretiens de période d'essai par les supérieurs dans les délais prévus.
- d'aider les supérieurs à définir des mesures disciplinaires appropriées et conformes au droit.
- de conseiller et d'accompagner de manière compétente les supérieurs et les collaborateurs dans les licenciements et départs.
- de mener et d'évaluer les entretiens de départ de manière structurée.
- de rédiger les certificats de travail correctement et d'utiliser judicieusement les moyens auxiliaires/modèles adéquats.
- de lancer les procédures nécessaires dans le cas du décès d'une collaboratrice ou d'un collaborateur et de tenir les informations à disposition.

Les spécialistes RH ont...

- des connaissances approfondies des processus internes (y compris budgétisation) et des moyens auxiliaires lors du pourvoi d'un poste.
- des connaissances approfondies des stratégies de recrutement et des méthodes de contrôle de l'adéquation ainsi que des coûts engendrés.
- une connaissance de base des conditions-cadres et des restrictions lors du recrutement et de l'embauche de personnes en provenance de l'étranger ou à l'étranger.
- une connaissance approfondie des méthodes, moyens auxiliaires et processus utilisés pour l'évaluation des dossiers de candidature.
- une profonde compréhension des conditions-cadres pour la réalisation d'un entretien d'embauche.
- une profonde compréhension du système salarial de l'entreprise,
- une connaissance approfondie des dispositions pertinentes du droit du travail, de la loi sur l'égalité, des assurances sociales et de la loi sur la protection des données ainsi que des directives internes à l'entreprise en matière de recrutement de personnel.
- une profonde compréhension des bases légales en matière de période d'essai des collaborateurs et des apprentis (CO).
- une profonde connaissance des bases légales (CO, loi sur le travail) et des procédures liées aux départs, remplacements externes et licenciements ou démissions.
- une connaissance approfondie des dispositions légales, des procédures et du travail de coopération avec les partenaires sociaux lors de licenciements collectifs.

Les spécialistes RH sont...

- en mesure de penser le pourvoi d'un poste de manière globale en y intégrant la stratégie et les objectifs de l'entreprise.

- conscients que l'annonce d'un poste constitue une mesure contribuant à l'image de marque de l'entreprise.
- en mesure d'analyser de manière adéquate les dossiers de candidature de Suisse et de l'étranger, de les interpréter et d'en tirer des conclusions.
- soucieux, dans le cas de candidates et de candidats en provenance de l'étranger, de faire le point sur leur environnement et leur volonté de s'intégrer en Suisse.
- en mesure de fournir aux supérieurs une évaluation qualifiée, s'appuyant sur des critères bien définis, de l'entretien et des candidats.
- en mesure d'identifier les discriminations salariales et le dumping salarial et de prendre le cas échéant les mesures qui s'imposent.
- soucieux de faire parvenir dans les meilleurs délais aux autres candidats une réponse négative et, le cas échéant, de retourner ou de supprimer les dossiers de candidature.
- soucieux d'encourager les supérieurs à élaborer un programme individuel d'introduction et les aident d'un point de vue méthodologique.
- en mesure d'évaluer si, dans des situations particulièrement difficiles, leur présence à l'entretien de période d'essai pourrait être importante.
- conscients de l'effet interne et externe des mesures disciplinaires et des résiliations de contrat et sensibilisent les supérieurs à ce propos.
- conscients de l'importance de l'obligation d'information en matière d'assurances sociales dans le cas de licenciements.
- en mesure d'analyser des alternatives aux licenciements.
- chargés de s'assurer que tous les postes impliqués sont informés du départ.
- en mesure d'exploiter les entretiens de départ comme sources d'information et d'identifier des modèles de séparation récurrents.
- en mesure d'évaluer s'il faut avoir recours à des experts internes ou externes lors d'un recrutement, d'un détachement à l'étranger ou d'une séparation.
- prêts à questionner si nécessaire ouvertement et de manière critique d'un point de vue professionnel et de l'entreprise les attitudes et la démarche des supérieurs lors du recrutement et de la séparation et d'en faire remonter l'information au besoin.

## 9.2.2 Approfondissement A 2: conseiller les collaborateurs et les supérieurs

### Compétence

Les spécialistes RH informent et conseillent régulièrement les collaborateurs et supérieurs sur toutes les questions touchant aux RH (p. ex. modèles de temps de travail, équilibre vie professionnelle-vie privée, gestion de la santé dans l'entreprise, gestion durable des ressources, assurances sociales, droit du travail, etc.). Ils constituent l'interface compétente en cas de conflits ou de problèmes professionnels, sociaux ou de santé des collaborateurs. Ils conseillent les collaborateurs avec empathie et compétence ou les dirige vers d'autres services de consultation à même de fournir les conseils nécessaires. Ils aident les supérieurs à préparer et à conduire des entretiens délicats avec des employés et à résoudre des conflits. Dans leur fonction, ils considèrent les situations de conseil dans leur globalité et mettent en balance les intérêts des personnes concernées et les intérêts de l'entreprise. Les spécialistes RH établissent des rapports RH.

### Exemples-types de situations de travail

#### Conseiller les supérieurs et collaborateurs sur les différentes formes de travail

Les spécialistes RH conseillent les supérieurs et les collaborateurs sur les formes de travail possibles telles que le travail à temps partiel, l'annualisation du temps de travail, le partage de poste, le bureau à domicile, le travail en équipes ou autres. En tenant compte des tâches, des directives de l'entreprise et des besoins des supérieurs, les employés peuvent profiter de diverses formes de travail. Les spécialistes RH intègrent d'autres formes de travail dans le contexte de gestion de la santé dans l'entreprise et dans un souci d'équi-

libre avec la vie privée. Les spécialistes RH informent les supérieurs et les collaborateurs des conditions-cadres réglementaires (infrastructure, assurances, sécurité, etc.). Ils conseillent les supérieurs sur la manière dont ils peuvent mettre en œuvre des formes de travail alternatives dans l'intérêt de l'entreprise et dans un souci de gestion durable des ressources (mobilité) et sur la façon de contrôler la réalisation des objectifs. Les spécialistes attirent l'attention en particulier sur la saisie des heures de travail et le problème du travail dominical.

#### Conseiller les collaborateurs

Les spécialistes RH sont contactés personnellement par les collaborateurs, par mail ou par téléphone, pour des questions en rapport avec le poste de travail, les problèmes de santé et les handicaps, les cas de médiation, les difficultés dans l'entreprise, le harcèlement moral, les différences culturelles ou le harcèlement sexuel. Au début de l'entretien, ils clarifient les rôles de chacun et se font préciser ce que le ou les collaborateurs attendent d'eux. Au cours de l'entretien, les spécialistes RH tentent d'obtenir une vue d'ensemble de la situation. Ils font des propositions et donnent des indications sur la façon dont le problème peut être abordé pour y apporter une solution.

#### **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure...

- de conseiller les supérieurs et les collaborateurs de manière compétente, en tenant compte des besoins de l'entreprise d'une part et d'une gestion durable des ressources, d'autre part.
- de conseiller les collaborateurs de manière objective et compétente sur diverses questions relatives au poste de travail et éventuellement d'ordre privé.
- d'aider de manière professionnelle et avec empathie les collaborateurs et supérieurs à gérer les conflits.
- de fournir des renseignements avisés aux collaborateurs par rapport au contrat de travail, au temps de travail et aux assurances sociales.
- de mener à bien les mesures nécessaires pour les collaborateurs et l'entreprise en cas d'absence prolongée.
- d'accompagner de manière professionnelle et sans préjugés les supérieurs dans la conduite d'entretiens délicats avec les employés.
- d'élaborer et d'évaluer les rapports RH.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie des différentes formes de travail et de leurs conséquences au regard du droit du travail et des assurances.
- des connaissances en matière de gestion de la santé dans l'entreprise et de gestion durable des ressources.
- une connaissance approfondie des processus internes de l'entreprise pour gérer les conflits professionnels.
- des connaissances de base concernant les différents services de contact internes et externes pour les collaborateurs (conseils relatifs au budget, AI, conseils interculturels, etc.).
- une connaissance approfondie des bases légales, des processus et des personnes concernées lors d'absences prolongées.
- une connaissance approfondie du droit du travail et du droit des assurances sociales (CO, loi sur le travail, loi sur l'égalité, loi sur la protection des données, ordonnances, etc.).
- une bonne connaissance des instruments utilisés pour la collecte, l'évaluation et l'interprétation des données pertinentes.

Les spécialistes RH sont...

- soucieux de montrer, de manière compréhensible et objectivement fondée, la pertinence ainsi que les opportunités et les risques des différentes formes de travail et d'aider à peser le pour et le contre en cas d'intérêts contradictoires.

- soucieux de créer un climat de confiance constructif lors des entretiens et prennent soin de traiter les informations, autant que faire se peut, de manière confidentielle.
- soucieux de contribuer à l'autonomie des collaborateurs.
- en mesure d'analyser la situation des différents collaborateurs lors des entretiens et d'identifier les problèmes qui se posent.
- en mesure d'analyser, dans chaque situation, la dimension relative au droit du travail et de la réévaluer en permanence.
- en mesure d'identifier, dans le cadre du conseil aux collaborateurs et des situations conflictuelles, leurs limites personnelles et techniques et d'avoir recours, le cas échéant, à des experts.
- conscients du risque, lors d'un entretien, de glisser vers un rôle d'arbitre.
- en mesure d'analyser le déroulement de l'entretien par rapport aux objectifs et, si nécessaire, de proposer des corrections.
- en mesure d'identifier les thèmes conducteurs et de s'adresser de manière active aux supérieurs.
- motivés pour transmettre les informations demandées aux collaborateurs de manière correcte et adaptée aux destinataires.
- soucieux d'aider les supérieurs et les collaborateurs à l'occasion d'une réintégration dans la vie active avec les moyens appropriés.
- en mesure d'analyser les données, de les interpréter et d'identifier les relations entre elles.

### 9.2.3 **Approfondissement A 3: évaluation, développement, rémunération**

#### **Compétence**

Les spécialistes RH planifient et initient le processus annuel de définition des objectifs et d'évaluation, forment les supérieurs et supervisent l'exécution. Ils procèdent à un contrôle de la qualité de l'appréciation des prestations dans un souci d'égalité de traitement des collaborateurs. Ils planifient les mesures de développement personnel et les mesures de formation avec le concours des supérieurs et évaluent la réussite de ces mesures de manière appropriée.

Ils aident et conseillent les supérieurs en matière de promotions et s'assurent de l'exécution des tâches administratives inhérentes à celles-ci. À l'occasion des négociations salariales, ils soumettent leurs propositions aux supérieurs dans le respect de la structure et de l'équité salariales.

#### **Exemples-types de situations de travail**

##### Traitement ultérieur des entretiens de définition des objectifs et d'évaluation

Les spécialistes RH soumettent les formulaires renseignés d'appréciation des prestations à un contrôle de la qualité. Ils vérifient si les objectifs ont été correctement définis, si l'évaluation est équitable et si la même échelle a été utilisée pour tous les collaborateurs. Les éventuelles faiblesses font l'objet d'une discussion avec les supérieurs concernés. Suite à la procédure d'évaluation, les spécialistes RH organisent en règle générale un atelier ou une réunion avec les supérieurs afin de discuter des évaluations et de les étalonner.

##### Planifier des mesures de formation

Les spécialistes RH aident leurs supérieurs à planifier des mesures de formation. Ils analysent les besoins en formation à l'aide d'instruments appropriés. À partir de ces besoins, ils déduisent des objectifs d'apprentissage et définissent des thèmes prioritaires. Ils élaborent un budget et évaluent, en fonction du contenu de la formation, s'il faut mettre en place une formation interne ou externe. Pour les mesures de formation initiale ou continue externes, ils conseillent les collaborateurs et proposent des mesures appropriées. Pour les formations internes, ils élaborent un plan de formation adapté à partir du concept de formation, en accordant une attention particulière au transfert dans la pratique. Si la formation est assurée par une formatrice ou un formateur externe, ils définissent les critères pour leur choix et l'engagement, aident leur supérieur dans la prise de décision et mandatent la formatrice ou le formateur concerné. Pour les participants aux formations

continues externes, les spécialistes RH établissent éventuellement un contrat de formation et en discutent avec eux.

#### Vérifier les salaires existants et procéder à des adaptations

À l'occasion de la négociation salariale, les spécialistes RH donnent des chiffres quant à la répartition de la masse salariale à disposition au sein du système salarial existant. Ils discutent avec les supérieurs d'éventuelles augmentations de salaires et, le cas échéant, du versement de bonus ou de gratifications et font part de leurs propositions. Pour la rémunération des collaborateurs détachés, ils appliquent les directives de l'entreprise ou se font conseiller par des expertes ou experts. Ils veillent également à ce que l'équité salariale soit respectée.

#### **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure...

- d'initier le processus de définition d'objectifs et d'évaluation conformément au concept et avec les instruments existants, de former les supérieurs et de superviser la mise en œuvre avec des moyens appropriés.
- d'améliorer le cas échéant le processus de définition d'objectifs et d'évaluation ainsi que les instruments existants.
- d'accompagner et de contrôler de manière méthodique la définition des objectifs et l'appréciation des prestations dans une approche globale de l'entreprise.
- d'accompagner les supérieurs, avec compétence et de façon ciblée, lors des entretiens d'amélioration des performances avec les collaborateurs.
- d'aider les supérieurs, de manière compétente et méthodique, à définir des mesures de développement du personnel appropriées.
- de planifier et de mettre en œuvre des formations répondant aux besoins et d'évaluer leur impact de manière systématique selon des critères prédéfinis.
- d'assurer une supervision systématique et permanente des mesures de développement décidées.
- de conseiller les supérieurs avec compétence sur les questions de promotions.
- de conseiller les supérieurs dans les négociations salariales en prenant en compte l'entreprise dans sa globalité.
- de vérifier la structure salariale et de faire, si besoin, des propositions d'adaptation.

Les spécialistes RH ont...

- une profonde compréhension des objectifs, des processus, des méthodes et des instruments des systèmes d'évaluation des collaborateurs.
- une connaissance approfondie des exigences en matière de formulation des objectifs.
- une connaissance de base des différentes méthodes d'étalonnage des appréciations des prestations.
- une connaissance approfondie de la politique de développement du personnel et des différents concepts de développement du personnel.
- une profonde compréhension des modèles de carrière envisageables et un large répertoire de mesures de développement (on the job, off the job, near the job, etc.).
- une bonne connaissance de la planification et de la conception des mesures de formation (groupe cible, budget-temps, thèmes, programme, transfert dans la pratique) et de leur contrôle de succès.
- des connaissances des conditions-cadres lors de l'engagement de formatrices ou de formateurs externes (indépendants ou non p. ex.).
- une connaissance approfondie des directives en matière de promotion et des conditions d'engagement correspondantes.
- une connaissance approfondie du système salarial et des éléments du salaire (fixe/variable).
- une profonde compréhension des différences entre bonus, gratification, versement unique, etc.

Les spécialistes RH sont...

- en mesure de remettre le sens et le but des entretiens de définition des objectifs et d'évaluation dans un contexte d'entreprise dans sa globalité.
- en mesure de contrôler l'équité des appréciations des performances, l'égalité et la pondération au sein de l'entreprise.
- en mesure de contrôler la formulation des objectifs par rapport à la règle SMART.
- conscients de l'importance des mesures de développement du personnel pour le succès de l'entreprise.
- en mesure d'analyser les besoins de développement ainsi que le potentiel de développement des collaborateurs à l'aide de méthodes appropriées et d'en déduire des mesures.
- prêts à prendre en compte la politique de formation de l'entreprise.
- en mesure de déduire, à partir des besoins de formation, des objectifs d'apprentissage adaptés et quantifiables.
- prêts à aider efficacement les supérieurs lors des entretiens d'amélioration des performances et de les coacher.
- en mesure de remettre la promotion dans un contexte plus large (valeurs de référence, situation personnelle du collaborateur, positions comparables, etc.).
- soucieux d'assurer l'équité salariale.
- prêts à appliquer la rémunération des collaborateurs détachés sur la base des directives de l'entreprise ou avec l'aide d'experts.
- en mesure d'analyser la structure salariale selon l'évaluation des fonctions et la compétitivité sur le marché du travail et de proposer d'éventuelles adaptations.

#### **9.2.4      Approfondissement A 4: gestion de projet et exploitation de l'infrastructure**

##### **Compétence**

Les spécialistes RH ont recours, dans le cadre de leur activité, à différents outils technologiques. Ils se tiennent informés des nouveautés technologiques et des tendances.

Les spécialistes RH dirigent des projets de petite et moyenne envergure dans leur domaine de compétence. Ils emploient des méthodes de gestion de projet appropriées et créent de bonnes conditions-cadres pour les collaborateurs de projet. Pour les projets plus importants, les spécialistes RH coopèrent en tant que professionnels du secteur et participent à une résolution constructive des problématiques.

##### **Exemples-types de situations de travail**

###### Exploitation de l'infrastructure informatique dans le domaine des RH

Les spécialistes RH réfléchissent régulièrement, dans leur travail quotidien, à l'utilisation des outils technologiques (moyens auxiliaires de travail, applications, programmes, etc.). Si les moyens technologiques se révèlent insuffisants, les spécialistes RH procèdent à une analyse du problème et définissent les exigences en moyens technologiques pour permettre d'optimiser les processus de travail. Ils montrent de l'intérêt pour les nouveautés technologiques et les tendances, et ils se tiennent informés.

###### Diriger des projets

Les spécialistes RH dirigent des projets internes de petite et moyenne envergure ou des sous-projets. Ils gèrent leurs projets avec les techniques et méthodes courantes et exécutent à cet effet notamment les tâches suivantes: clarifier le mandat de projet, définir la composition de l'équipe de projet, procéder à la planification de projet, animer l'équipe de projet pendant la mise en œuvre, assurer la communication et l'information sur le projet et autour du projet, diriger le contrôle du projet. Les spécialistes RH utilisent à cet effet les outils techniques à leur disposition. Ils créent les conditions optimales pour les autres collaborateurs participant au projet. Ils sont présents et apportent leur aide si besoin est. Dans le travail de projet, ils organisent activement la relation avec les parties prenantes concernées dans l'entreprise.

### **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure....

- de réfléchir à l'utilisation d'outils technologiques et de s'informer sur les nouvelles tendances.
- de formuler des exigences en matière d'outils technologiques.
- de diriger de manière compétente des projets internes de petite ou moyenne envergure.
- de coopérer de manière qualifiée au sein d'équipes de projet internes ou interentreprises.

Les spécialistes RH ont...

- de bonnes connaissances de l'utilisation des outils technologiques.
- des connaissances de base en gestion de projet.
- une connaissance approfondie des processus d'entreprise et de leurs conditions-cadres.

Les spécialistes RH sont...

- motivés pour s'informer sur les nouveautés technologiques.
- conscients, dans la conduite de projets, de l'importance de leur coopération au sein de l'équipe et sont prêts à l'organiser activement.
- en mesure d'analyser régulièrement la progression du projet et de réagir de manière appropriée en cas de conditions-cadres ou de perturbations critiques.
- motivés pour aider de manière active et constructive, par leurs connaissances, le groupe en charge du projet.

### 9.3 Champs d'action approfondissement option B

Les champs d'action approfondissement option B comprennent les compétences qui sont contrôlées dans l'option B Placement de personnel public et conseil en personnel. Ils concernent exclusivement les candidats de l'option B.

#### 9.3.1 Approfondissement B 1: placement de demandeurs d'emploi

##### Compétence

Les spécialistes RH conseillent les demandeurs d'emploi avec, pour objectif, de les intégrer au plus vite et de manière durable sur le marché du travail. Ils analysent les dossiers de candidature et en discutent, développent une stratégie de candidature appropriée et vérifient le succès des mesures décidées par des entretiens réguliers. Ils identifient les problématiques complexes et prennent des mesures de collaboration interinstitutionnelle (CII). Ils conduisent les entretiens-conseils de manière ciblée et empathique. Ils ont recours suffisamment tôt à un soutien en cas de situations de menace et de conflits assez sérieux. En dehors des recherches effectuées par le demandeur d'emploi, les spécialistes RH procèdent à une comparaison (mise en correspondance) dans le système interne (PLASTA) et activent le réseau de clients pour placer les demandeurs d'emploi.

##### Exemples-types de situations de travail

###### Définir une stratégie pour la recherche d'emploi

À l'aide du profil des demandeurs d'emploi et au vu des activités de candidature et des résultats obtenus, les spécialistes RH définissent une stratégie de candidature avec les demandeurs d'emploi. Si la situation sur le marché de l'emploi est favorable pour cette profession, ils définissent une stratégie pour trouver un nouvel emploi dans la profession exercée jusque-là. Si par contre les offres d'emploi sont peu nombreuses, ils réfléchissent avec les demandeurs d'emploi, en fonction de leurs compétences, aux domaines professionnels connexes dans lesquels ils pourraient travailler. Les hobbies et autres activités peuvent éventuellement être intégrés dans cette réflexion. Une fois les professions envisageables identifiées, les spécialistes RH analysent les stratégies les plus judicieuses à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi: p. ex. candidatures en réponse à des annonces, candidatures spontanées, demandes téléphoniques, utilisation des réseaux sociaux, etc. Des objectifs clairs et contrôlables sont définis.

###### Matching

Sur la base des données professionnelles obtenues (dernier emploi, connaissances et expériences professionnelles, région, etc.), les spécialistes RH procèdent à un matching. Selon les besoins, ils organisent pour commencer un entretien avec le demandeur d'emploi afin de compléter les informations du profil récapitulatif saisi. Dans un premier temps, ils procèdent au matching dans le système interne PLASTA. Si le matching livre un emploi approprié, les spécialistes RH discutent des données essentielles de cet emploi avec les demandeurs d'emploi. Ils demandent aux demandeurs d'emploi d'adresser leur candidature pour le poste dans les délais convenus et remplissent l'affectation correspondante. Les spécialistes RH vérifient ensuite si les demandeurs d'emploi ont bien transmis leur candidature. Le placement effectif donne lieu à une désinscription du poste.

##### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure...

- de traiter de manière compétente et ciblée les demandes des demandeurs d'emploi relatives à l'inscription auprès des offices régionaux de placement (ORP).
- de préparer, conduire et revoir de manière complète et ciblée un premier entretien avec les demandeurs d'emploi.
- de procéder à une analyse systématique des dossiers de candidature et d'identifier les incohérences.



- de discuter de manière ciblée des résultats de l'étude des documents avec les demandeurs d'emploi et avec les employeurs précédents et de faire des propositions d'optimisation.
- de mettre au point une stratégie de candidature appropriée, de formuler des objectifs vérifiables et d'en discuter avec les demandeurs d'emploi.
- de conduire, conformément aux rôles respectifs, des entretiens-conseils simples et difficiles.
- de conduire de manière professionnelle des entretiens-conseils présentant une problématique complexe et d'aborder les problèmes de manière à y apporter des solutions.
- d'impliquer, le cas échéant et de manière coordonnée, d'autres institutions et de discuter des stratégies d'intégration.
- de fournir des informations complètes aux demandeurs d'emploi étrangers sur les conditions-cadres en vigueur ainsi qu'aux demandeurs d'emploi qui veulent s'installer au sein de l'espace européen.
- d'informer les employeurs ou employés des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail, d'intempérie et d'insolvabilité.
- de procéder à un matching dans le système interne et de traiter les résultats avec les demandeurs d'emploi.
- de procéder à une recherche d'emploi élargie et de traiter les résultats avec les demandeurs d'emploi.
- de procéder à une désinscription complète des demandeurs d'emploi selon la procédure de désinscription.
- de conduire un entretien final complet.
- de gérer les situations de menace de manière proactive et professionnelle et en tenant compte de leur propre sécurité.

#### Les spécialistes RH ont...

- une profonde compréhension des compétences et des processus en rapport avec le placement public du personnel.
- une connaissance approfondie de l'offre de l'ORP et des stratégies de réadaptation et d'intégration.
- des connaissances approfondies dans le domaine des dispositions légales en matière d'assurance-chômage (LACI, OACI, LPGA, etc.) et des accords bilatéraux concernés.
- des connaissances approfondies dans le domaine des dispositions relatives au contrat de travail (CO) et de la loi sur le service de l'emploi (LSE).
- une connaissance approfondie des trois sous-domaines de LACI, OACI (INT, IRHT, IE) ainsi que des dispositions légales du CO s'y rapportant.
- une bonne connaissance des thèmes d'assurances sociales liés au chômage.
- une connaissance approfondie des exigences dans le cadre de la recherche d'emploi (dossier de candidature, certificat de travail, références, etc.).
- des connaissances approfondies dans le domaine de la technique de candidature.
- une vue d'ensemble des méthodes de motivation possibles.
- une connaissance approfondie des systèmes de formation suisses et européens.
- une bonne connaissance de la situation du marché du travail en Suisse et une connaissance de base du marché du travail européen.
- des connaissances de base en matière de prestations de l'AI, de l'AA, de l'AMal et des services sociaux ainsi que sur d'autres centres de conseil et sur les offres de la région.
- une bonne connaissance de l'obligation d'information à l'égard des demandeurs d'emploi lors d'une désinscription.
- une connaissance approfondie des différentes étapes pouvant faire suite à une consultation de l'ORP.
- une bonne connaissance des techniques de conduite d'entretien et de désamorçage de conflits.
- une vue d'ensemble du dispositif de sécurité.
- un vaste répertoire dans le domaine de la communication et de la conduite d'un entretien (techniques d'entretien, techniques de questionnement et d'écoute).

Les spécialistes RH sont...

- prêts à adopter une attitude empathique à l'égard de leur interlocuteur en tenant compte de la situation individuelle et d'éventuelles différences culturelles.
- conscients qu'une attitude positive et orientée ressources à l'égard des demandeurs d'emploi représente un facteur important pour la qualité du travail relationnel.
- en mesure de saisir rapidement la situation des demandeurs d'emploi, d'observer en permanence, d'analyser les éventuelles problématiques complexes et de prendre les mesures qui s'imposent.
- en mesure de voir clairement leur propre rôle en matière de conseil, d'identifier une distribution des rôles et de prendre les mesures appropriées.
- conscients de l'importance d'une recherche de solutions globales, créatives et éventuellement non conventionnelles.
- soucieux de motiver les demandeurs d'emploi et de renforcer la responsabilité individuelle.
- en mesure d'analyser les échecs parmi les candidatures et de proposer des améliorations judicieuses.
- en mesure d'identifier les ressources et les faiblesses ainsi que le potentiel dans le cadre de la recherche d'emploi et d'en déduire des mesures à prendre.
- soucieux de rechercher pour les demandeurs d'emploi des solutions durables sur le marché du travail.
- prêts à prendre au sérieux les angoisses existentielles et à en parler de manière adéquate.
- en mesure d'identifier les facteurs physiques et psychiques qui peuvent restreindre l'aptitude au placement (p. ex. la dépendance, l'illettrisme).
- soucieux d'avoir des renseignements professionnels aussi complets que possible.
- conscients de l'importance d'un rapport de confiance avec les demandeurs d'emploi et savent les rencontrer en faisant preuve d'empathie.
- motivés pour lancer une recherche élargie de manière proactive et globale et activer leur réseau clients.
- prêts à accepter les critiques éventuelles dans les entretiens finaux et à faire leur autocritique par rapport à ces entretiens.
- en mesure de percevoir suffisamment tôt les situations menaçantes et de réagir en conséquence.

### 9.3.2 Approfondissement B 2: coopération avec les employeurs

#### Compétence

Pour pouvoir intégrer rapidement les demandeurs d'emploi sur le marché du travail, les spécialistes RH entretiennent activement et systématiquement un réseau d'employeurs régionaux et s'appliquent à l'étendre en permanence. À l'occasion des visites en entreprise, ils présentent aux employeurs les prestations de l'ORP tels que la présélection des demandeurs d'emploi, les allocations d'initiation au travail, etc. Ils les encouragent également à annoncer les postes vacants dans le système de recherche d'emploi de l'ORP. Ils répondent rapidement aux demandes des employeurs qui recherchent une collaboratrice ou un collaborateur et leur soumettent des propositions adaptées. Ils suivent régulièrement les employeurs du réseau et traitent de manière professionnelle toute réclamation éventuelle.

Lorsque les spécialistes RH sont informés d'un projet de licenciement collectif, ils proposent aux employeurs différents services tels que des séances d'information ou des entretiens-conseils pour les collaborateurs.

#### Exemples-types de situations de travail

##### Suivi de la clientèle

Les spécialistes RH assurent un suivi systématique de leurs clientes et clients (employeurs) et leur rendent régulièrement visite. Ils établissent un planning de suivi. Ils prennent contact avec leurs clientes et clients et organisent par exemple des visites d'entreprises, des foires et des salons professionnels. Ils présentent régulièrement l'offre de l'ORP aux décideurs dans les entreprises de la région. Ils présentent les prestations de service de l'ORP (mesures appropriées relatives au marché du travail (MAMT)) et veillent à donner une image positive. Ils fournissent des informations sur les opportunités que peut offrir une collaboration avec l'ORP. Lors des rendez-vous avec les clientes et clients ou de demandes, ils répondent avec compé-

tence aux questions relatives à la législation du travail et au contrat de travail. Ils participent activement à l'organisation d'événements pour des clientes et clients en recherchant le dialogue avec les plus importants. Chaque activité de suivi de la clientèle donne lieu à l'établissement d'un rapport par les spécialistes RH dans le système prévu à cet effet.

### **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure....

- de développer systématiquement leur réseau de clientèle et de mettre en œuvre un suivi régulier de cette dernière avec des offres attractives et un échange d'informations.
- de traiter rapidement et de manière ciblée les demandes des employeurs ou de conseiller ces derniers dans le cadre de leur recherche de nouveaux collaborateurs.
- de procéder à une présélection pour les employeurs potentiels.
- de réaliser pour les employeurs des prestations bien spécifiques (p. ex. séances d'information en cas de licenciement collectif, etc.).
- de traiter les réclamations de manière professionnelle.
- d'accompagner de manière compétente les licenciements collectifs.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie du marché du travail régional.
- un sens inné de la vente et une technique de présentation et de visualisation efficace.
- une connaissance de base de l'organisation d'événements pour la clientèle.
- un répertoire approprié de méthodes de communication.
- des connaissances dans le domaine de la sélection de demandeurs d'emploi.
- des connaissances approfondies dans le domaine des conventions collectives de travail, des conditions de salaire et de travail locales ou en usage dans la branche, de la préférence nationale et des procédures en cas de licenciements collectifs.
- des connaissances approfondies dans le domaine du droit du travail, de la LACI et de l'obligation de collaborer.

Les spécialistes RH sont...

- prêts à procéder à une prospection proactive et font preuve d'une grande motivation personnelle.
- soucieux de se tenir régulièrement informés des derniers développements économiques dans la région et d'identifier de nouveaux employeurs potentiels pour leur réseau de clients.
- motivés pour agir avec engagement, souplesse et un sens aigu du service.
- en mesure de saisir rapidement les différentes situations et les différents besoins, de les analyser et d'en déduire les solutions possibles.
- conscients de l'importance d'une image à la fois sérieuse et compétente comme carte de visite de l'ORP.
- prêts à évaluer leurs activités dans le domaine du suivi de la clientèle et d'en déduire des mesures d'optimisation.
- soucieux de traiter rapidement et professionnellement les réclamations.
- prêts à accepter la critique et à s'attaquer à leurs propres lacunes.

### **9.3.3 Approfondissement B 3: mesures relatives au marché du travail**

#### **Compétence**

Les spécialistes RH analysent systématiquement les ressources et les faiblesses des demandeurs d'emploi et proposent des mesures relatives au marché du travail adaptées à la situation des demandeurs d'emploi pour améliorer leurs chances de réinsertion. Ils conviennent des mesures à prendre avec les demandeurs d'emploi. Une fois la mesure menée à son terme, ils analysent le rapport de l'institution l'ayant mise en œuvre et en tirent les conclusions et éventuellement de nouvelles mesures.

## **Exemples-types de situations de travail**

### Définir les mesures relatives au marché du travail

Les spécialistes RH étudient avec les demandeurs d'emploi les mesures relatives au marché du travail qui amélioreront leurs chances de réinsertion. Dans la phase initiale de la recherche d'emploi, les spécialistes RH proposent de participer à une première mesure relative au marché du travail au cours de laquelle les demandeurs d'emploi ont l'occasion d'améliorer leurs dossiers de candidature, d'optimiser la recherche et de s'exercer aux entretiens d'embauche. Les spécialistes RH mettent en œuvre cette mesure pour augmenter les chances de candidature des demandeurs d'emploi. Ces mesures servent aussi à obtenir des retours sur la stratégie de candidature suivie jusqu'à présent. Si les demandeurs d'emploi se montrent réticents à participer aux cours, les spécialistes RH présentent les opportunités et avantages qu'ils procurent aux demandeurs d'emploi et les encouragent à y participer.

## **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure....

- de définir des mesures relatives au marché du travail.
- d'expliquer de manière compétente et compréhensible les mesures relatives au marché du travail aux demandeurs d'emploi et aux employeurs.
- de vérifier l'efficacité des mesures relatives au marché du travail et de les adapter le cas échéant.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie des bases légales et des possibilités qu'offrent la LACI et l'OACI.
- une vue d'ensemble des différents programmes régionaux et nationaux.
- une connaissance approfondie du système de formation suisse (en particulier en formation continue) ou savent vers quel centre de compétence orienter les demandeurs d'emploi.

Les spécialistes RH sont...

- conscients de l'utilité de mesures du marché du travail appropriées et mettent l'accent sur celles-ci.
- en mesure d'analyser les besoins de développement ainsi que le potentiel de développement à l'aide de méthodes appropriées.
- en mesure d'explorer les raisons des réticences des demandeurs d'emploi.
- prêts à motiver les demandeurs d'emploi à participer aux programmes.

### **9.3.4 Approfondissement B 4: tâches d'exécution souveraines**

#### **Compétence**

Dans le cadre de leur activité, les spécialistes RH appliquent correctement les bases légales (LACI, OACI, LPGA). Ils vérifient si les accords et les obligations ont été correctement appliqués. Dans le cas contraire, ils évaluent en s'appuyant sur les bases légales les faits et lancent, le cas échéant, une procédure de sanction. Ils formulent une disposition et font part aux demandeurs d'emploi des voies de recours.

Les spécialistes RH documentent l'ensemble des étapes de leur activité de conseil ainsi que les sanctions éventuelles dans le système prévu à cet effet.

## **Exemples-types de situations de travail**

### Exercice des tâches légales souveraines

Les spécialistes RH vérifient si les accords et les obligations ont été appliqués. Dans le cas où les demandeurs d'emploi n'ont pas satisfait aux accords, les spécialistes RH lancent la procédure de sanction. Ils évaluent les faits objectivement et sans préjugés. Dans la détermination des sanctions, les spécialistes RH s'appuient sur les bases légales, à savoir la pratique de la LACI, la jurisprudence actuelle des tribunaux ainsi que les directives internes et formulent les décisions dans la forme légale appropriée.

### **Compétences à démontrer dans le détail**

Les spécialistes RH sont en mesure...

- d'expliquer aux demandeurs d'emploi les conséquences du non-respect des accords.
- de décider, en cas de non-respect de l'accord, de sanctions légalement fondées et de rédiger un courrier conforme d'un point de vue juridique.
- de procéder à une saisie complète des données dans les systèmes existants et de générer des statistiques à partir de ces données.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie des directives internes et des bases légales (LACI, LPGA, OACI).
- une connaissance approfondie du processus de sanction et des procédures relatives au droit d'être entendu, à la disposition, à la décision sur opposition et à la plainte.
- des connaissances approfondies en matière de protection des données.
- une très bonne expression écrite.

Les spécialistes RH sont...

- conscients de l'ambivalence qu'il peut y avoir entre le conseil et la fonction de contrôle et agissent conformément aux rôles respectifs.
- désireux d'exécuter les décisions de manière cohérente.
- prêts à s'interroger régulièrement sur leur pratique en vue d'un traitement équitable et approprié et à l'optimiser si nécessaire.
- conscients de l'importance d'une formulation objective et sans préjugés des décisions juridiques.
- soucieux de procéder à une saisie exacte des données.
- en mesure de tirer les bonnes conclusions des données disponibles.

## 9.4 Champs d'action approfondissement option C

Les champs d'action approfondissement option C comprennent les compétences qui sont contrôlées dans l'option C Placement privé et location de services. Ils concernent exclusivement les candidats de l'option C.

### 9.4.1 Approfondissement C 1: placement de demandeurs d'emploi

#### Compétence

Les spécialistes RH traitent efficacement les demandes des demandeurs d'emploi qui souhaitent un placement ou une location de services auprès d'employeurs. Ils analysent les dossiers de candidature et évaluent si la personne peut être placée. Si tel est le cas, ils clarifient les attentes, expériences et compétences des demandeurs d'emploi lors d'un entretien. Ils prennent contact avec leur réseau de clientes et clients et placent les demandeurs d'emploi de manière active et avec un sens aigu de la vente. Ils préparent les demandeurs d'emploi à l'entretien d'embauche avec la cliente ou le client, étudient le retour d'information des deux parties et concluent le cas échéant à la possibilité d'un placement/d'une location de services.

#### Exemples-types de situations de travail

##### Conduire l'entretien de présentation avec les demandeurs d'emploi

Les spécialistes RH convoquent les demandeurs d'emploi à un entretien de présentation. Ils préparent l'entretien. Lors de l'entretien, ils analysent le formulaire personnel rempli, notent les différentes réponses importantes de l'entretien et définissent les postes à considérer avec le demandeur d'emploi. Ils se font également une idée de la motivation, des aptitudes et de la personnalité des demandeurs d'emploi. Ils discutent par ailleurs des points du dossier de candidature qui nécessitent des éclaircissements (lacunes, certificats de travail). Ils font des propositions et donnent des indications sur la façon d'optimiser les dossiers de candidature. Les spécialistes RH clarifient les conditions-cadres relatives aux employeurs et postes potentiels, notamment la région, le taux d'occupation ou le secteur (pour les métiers commerciaux). Les spécialistes RH s'entretiennent avec les demandeurs d'emploi sur la suite des opérations. Ils demandent une autorisation écrite pour que les données collectées puissent être transmises aux éventuels employeurs et que les spécialistes puissent demander des références.

##### Adresser des demandeurs d'emploi à des clientes et clients

Les spécialistes adressent activement les demandeurs d'emploi dans leur réseau de clientes et clients. Avant toute démarche auprès des clientes et clients, ils étudient encore minutieusement le dossier des demandeurs d'emploi afin d'être en mesure de fournir des informations sur leurs aptitudes, leur formation, leur motivation et leur expérience tout au long de l'entretien. Ils contactent les clientes et clients dont l'activité fait partie du secteur recherché et qui ont des besoins en personnel. Ils demandent s'ils sont intéressés par les demandeurs d'emploi en question. Si tel est le cas, ils clarifient plus en détail le profil d'exigences pour la personne recherchée. Ils comparent le profil recherché avec le profil des demandeurs d'emploi et examinent dans quelle mesure les demandeurs d'emploi peuvent correspondre au poste. En cas de matching, ils envoient aux clientes ou aux clients le dossier des demandeurs d'emploi.

#### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure...

- d'apporter des clarifications, lors d'un premier contact, par rapport au profil des demandeurs d'emploi.
- de procéder à une analyse des dossiers de candidature des demandeurs d'emploi et d'identifier les lacunes.
- de préparer, tant du point de vue organisationnel que sur le plan du contenu, les entretiens de présentation, de les conduire de manière ciblée et de les évaluer.
- de faire le point sur la situation avec les demandeurs d'emploi de manière ciblée et transparente au cours de l'entretien.
- de mener des entretiens-conseils conformément aux rôles respectifs.

- de placer rapidement les demandeurs d'emploi appropriés auprès de clientes ou clients (employeurs) ou de louer leurs services.
- de procéder à une recherche élargie et de traiter les résultats avec les demandeurs d'emploi.
- de préparer les demandeurs d'emploi, du point de vue méthodologique et du contenu, à l'entretien d'embauche chez les clientes et clients.
- de conclure correctement le placement ou la location de services d'un demandeur d'emploi et d'aider, le cas échéant, les clientes et clients dans les démarches qui s'ensuivent.
- d'accompagner le cas échéant les demandeurs d'emploi et les clientes et clients dans la phase initiale.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie du marché du travail et des secteurs correspondant au domaine d'activité.
- un vaste répertoire dans le domaine de la communication et de la conduite d'entretien (techniques d'entretien, techniques de questionnement, écoute, conduite transparente d'entretien).
- une connaissance approfondie des exigences dans le cadre de la recherche d'emploi (dossier de candidature, certificat de travail, références, particularismes propres à un secteur, etc.).
- une connaissance approfondie du secteur, des exigences du secteur et du marché de l'emploi actuel.
- un aperçu des particularités des différentes cultures.
- une connaissance approfondie de la protection des données et des conditions nécessaires avant de pouvoir transmettre des données.
- une connaissance approfondie des techniques de vente.
- des connaissances de base dans le domaine de la collecte et du traitement d'informations.
- un large répertoire de propositions, conseils et règles pour les entretiens de candidature.
- une très bonne connaissance du droit du travail et des types de contrat possibles.

Les spécialistes RH sont...

- en mesure d'évaluer, par le biais de l'entretien, les compétences techniques, méthodologiques et sociales ainsi que les ressources, les faiblesses et les potentiels de l'interlocuteur.
- de procéder, sur la base du premier contact et de l'étude des documents, à une évaluation pour savoir si les demandeurs d'emploi sont en principe aptes au placement.
- prêts à adopter une attitude empathique à l'égard de l'interlocuteur et à tenir compte de la situation individuelle de départ.
- prêts à rencontrer l'interlocuteur en lui montrant l'estime et le respect qui lui sont dus et à prendre en compte les éventuelles particularités culturelles.
- prêts à donner au demandeur d'emploi une évaluation objective des chances de placement ou de location de services dans la profession souhaitée.
- soucieux d'expliquer de manière compréhensible aux demandeurs d'emploi le déroulement et les règles du jeu du placement.
- prêts à aborder également des sujets délicats ou personnels ayant une incidence sur le placement ou la location de services.
- soucieux, pour les demandeurs d'emploi comme pour les clientes et clients, d'assurer un placement ou une location de services optimum.
- conscients en permanence de l'importance et des besoins de son réseau de clientes et clients.
- prêts à parfaitement se préparer au contact client et à placer les demandeurs d'emploi au cours de l'entretien à la lumière du profil.
- en mesure d'évaluer de manière réaliste, sur la base de l'entretien avec les clientes et clients, si les demandeurs d'emploi remplissent les conditions requises.
- soucieux de donner aux demandeurs d'emploi une image aussi complète que possible des clientes ou clients ainsi que du poste.
- motivés pour diriger le processus de décision des intéressés et, si possible, pour conclure un placement ou une location de services.

- soucieux d'expliquer clairement aux demandeurs d'emploi les particularités d'un contrat de travail temporaire.
- en mesure d'analyser les observations des intéressés et de prendre d'éventuelles mesures.

#### 9.4.2 Approfondissement C 2: coopération avec les employeurs

##### Compétence

Les spécialistes RH accompagnent les clientes et clients lors du pourvoi des postes. À l'aide de la description de poste et du profil d'exigences, ils mettent au point une stratégie de recrutement adaptée, lancent la recherche de candidats et en assurent le suivi. Ils assurent les entretiens d'embauche en collaboration avec les clientes et clients, les aident dans leur choix par leurs conseils et assurent les négociations du contrat. Ils établissent ou contrôlent le contrat de travail ou de location de services et prennent toutes les dispositions nécessaires pour l'entrée en fonction des nouveaux collaborateurs.

##### Exemples-types de situations de travail

###### Fixer la stratégie de recrutement

À l'aide de la fonction, de la description de poste et du profil d'exigences, les spécialistes définissent une stratégie. Ils décident où l'annonce de poste doit se faire et les supports publicitaires et canaux de recrutement à prendre en considération. À cet effet, ils évaluent soigneusement les avantages et les inconvénients respectifs ainsi que les coûts inhérents et les chances de succès et tiennent compte de tous les facteurs susceptibles d'avoir une influence. Ils définissent les critères de sélection des candidats potentiels. Enfin, les spécialistes RH présentent aux clientes et clients les types et formes d'embauche à considérer pour le poste (temps partiel, temps plein, temporaire, engagement à l'essai, emploi fixe, partage de poste, salaire horaire, etc.).

###### Présenter ou soutenir une décision d'embauche

Les spécialistes RH conseillent les clientes et clients dans toutes les décisions d'embauche et assurent pour eux, selon leur demande, les tâches de préparation suivantes: ils vérifient l'ensemble des informations et des impressions obtenues et complètent le profil d'aptitude. Ils comparent les candidats entre eux et intègrent tous les facteurs pouvant avoir une influence dans le processus de décision. Ils aident les clientes et clients à pondérer les informations et les impressions pour leur permettre de prendre une décision motivée pour une candidate ou un candidat. Les spécialistes RH transmettent par écrit ou oralement la décision d'embauche aux candidats.

##### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure...

- d'aider de manière compétente les clientes et clients dans le pourvoi de postes.
- de vérifier avec les clientes et clients que la description de poste et le profil d'exigences sont complets et pertinents et d'y apporter le cas échéant les modifications nécessaires.
- de proposer aux clientes et clients une stratégie de recrutement et de sélection adaptée au poste ainsi que des instruments appropriés pour la vérification de l'adéquation.
- de planifier efficacement l'annonce de poste; d'en discuter avec les clientes et clients et de la mettre en œuvre en temps voulu.
- d'évaluer, à l'aide de méthodes appropriées, les dossiers de candidature et d'effectuer une présélection appropriée.
- de préparer, tant du point de vue organisationnel que sur le plan du contenu, les entretiens de recrutement, de les mener à bien de manière ciblée, le cas échéant ensemble avec les clientes et clients, puis de les évaluer.
- d'aider les clientes et clients dans le cadre de la décision d'embauche en tenant compte des informations obtenues.



- de négocier les conditions d'embauche avec les candidats.
- d'établir un contrat de travail ou de location de services respectueux du droit du travail et d'y joindre l'ensemble des documents pertinents de la candidate ou du candidat sélectionné.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie des processus de pourvoi des postes.
- une connaissance approfondie des différentes formes d'embauche (temps partiel, temps plein, temporaire, engagement à l'essai, emploi fixe, partage de poste, salaire horaire, etc.).
- une connaissance approfondie des propres prestations de services dans le cadre du recrutement.
- une connaissance approfondie des diverses stratégies de recrutement et des coûts engendrés.
- une profonde compréhension des exigences de contenu pour une annonce de poste adaptée à un groupe cible.
- une profonde compréhension des conditions-cadres pour la réalisation d'un entretien d'embauche.
- une connaissance détaillée des conditions contractuelles et d'embauche évoquées avec les clientes et clients.
- les connaissances nécessaires pour accompagner et animer un processus de décision.
- de bonnes connaissances rédactionnelles pour justifier par écrit une décision d'embauche.
- une profonde compréhension des conventions collectives de travail.
- une compréhension détaillée du système salarial des clientes et clients.

Les spécialistes RH sont...

- soucieux de conseiller les clientes et clients de manière compétente, efficace et complète.
- en mesure de prendre en compte, dans le pourvoi de postes vacants, la stratégie d'entreprise et les objectifs des clientes et clients.
- en mesure d'évaluer la culture et le potentiel du client.
- en mesure de vérifier de manière critique les descriptions de poste et les profils d'exigences établis par les clientes et clients et de fournir un retour d'information constructif.
- soucieux de prendre en considération la diversité des directives des clientes et clients dans le processus de recrutement.
- conscients que la définition d'une procédure de sélection et des critères de sélection appropriés sont déterminants pour le succès d'un pourvoi de poste.
- prêts à remettre en cause, avec l'esprit critique d'un professionnel, les attitudes et démarches des clientes et clients et de proposer des alternatives.
- motivés pour présenter aux clientes et clients une sélection attractive et adaptée au profil d'exigences.
- conscients qu'ils doivent garantir à tout moment la protection des données en rapport avec les candidatures.
- en mesure d'analyser les candidats quant à leur aptitude globale au placement, d'identifier les profils intéressants et de les intégrer au dossier.
- soucieux de préparer les clientes et clients de manière optimale à l'entretien s'ils sont présents à celui-ci.
- prêts à s'adapter à chaque nouvelle candidate ou nouveau candidat et à adopter une attitude exempte de préjugés.
- en mesure de fournir aux clientes et clients une évaluation qualifiée par rapport aux entretiens d'embauche et aux candidats.
- soucieux d'être un sparring-partner pour les clientes et clients et de les aider dans leur processus de décision.
- en mesure de pondérer les informations et impressions collectées.

### 9.4.3 Approfondissement C 3: agir en tant que cadre (encadrement du personnel)

#### Compétence

Les spécialistes RH assument des fonctions de direction dans l'encadrement des collaboratrices et collaborateurs permanentes et temporaires dans les entreprises locataires de services. Ils sont l'interlocuteur des collaboratrices et collaborateurs temporaires dans toutes les questions relatives au poste dans l'entreprise locataire de services. Ils font part des possibilités de formation continue. Ils procèdent également aux évaluations des performances en collaboration avec l'entreprise locataire de services. Ils agissent comme médiateurs en cas de conflits. Les spécialistes RH prennent en charge, en interne, la direction d'une équipe, veillent à une bonne collaboration, poursuivent le développement des collaborateurs et procèdent aux évaluations des performances.

#### Exemples-types de situations de travail

##### Encadrement du personnel

Dans le cadre du déroulement de la mission, ils aident les collaboratrices et les collaborateurs ainsi que les collaborateurs et les collaboratrices temporaires en cas de besoin. Une évaluation régulière des performances est effectuée sous la forme d'un retour d'information quotidien pour les collaborateurs permanents. Pour les collaborateurs temporaires, les spécialistes RH recueillent les informations pertinentes auprès des responsables de l'entreprise locataire de services. Les spécialistes RH s'occupent des besoins individuels des collaboratrices et collaborateurs permanentes et temporaires. Ils prennent résolument du temps pour leurs collaborateurs et leur montrent de l'estime.

##### Permettre ou promouvoir les mesures de formation continue

Les spécialistes RH informent et conseillent les collaborateurs temporaires sur les conditions d'utilisation de l'offre de formation continue interne au secteur «temptraining», subventionnée par un fonds de formation continue. Ils les conseillent dans le choix d'une formation adaptée à leurs besoins et font une demande dans ce sens au fonds de formation continue.

#### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure....

- d'acquérir pour leur domaine un personnel adapté dans le respect des processus standard en vigueur.
- d'accompagner de manière compétente les collaboratrices et collaborateurs temporaires et les entreprises locataires de services avant et après l'arrivée des collaboratrices ou collaborateurs dans la société.
- d'instruire et d'accompagner de façon professionnelle les nouvelles collaboratrices ou les nouveaux collaborateurs durant la phase d'introduction.
- d'encadrer de manière globale le personnel dans la prestation du service par des missions de travail concrètes et des retours d'information productifs.
- de conseiller correctement les collaborateurs permanents et temporaires à propos de diverses questions relatives au poste.
- d'aider les collaboratrices et collaborateurs permanents et temporaires avec professionnalisme à gérer les conflits.
- d'organiser des réunions d'équipe régulières de manière professionnelle.
- de gérer de manière ciblée les mesures à prendre pour les collaboratrices et collaborateurs et l'entreprise en cas d'absences prolongées.
- d'informer les collaborateurs et collaboratrices ainsi que les collaboratrices et collaborateurs temporaires au sujet des mesures de formation continue et de leurs conditions-cadres.
- de planifier et de réaliser des formations conformes aux besoins pour leur équipe et pour les collaboratrices et temporaires.
- de procéder, avec des instruments appropriés, à une évaluation des performances des collaboratrices et collaborateurs permanentes et temporaires.
- d'adapter les salaires en vigueur en fonction des évolutions de la structure salariale.

- de définir, en cas de problèmes disciplinaires, des mesures disciplinaires appropriées et conformes au droit avec le concours des collaboratrices et collaborateurs et, le cas échéant, en collaboration avec l'entreprise locataire de services.
- d'encadrer le licenciement/le départ de collaboratrices ou collaborateurs permanentes ou temporaires conformément aux bases légales.
- de rédiger correctement les certificats ou attestations de travail.

Les spécialistes RH ont...

- une bonne connaissance des processus et des responsabilités lors de l'arrivée de nouvelles collaboratrices et de nouveaux collaborateurs ainsi qu'en matière d'encadrement du personnel.
- une profonde compréhension de la naissance et de la gestion des conflits.
- des connaissances en matière de techniques de conduite de réunions, d'animation et d'information dans le cadre des réunions d'équipe.
- une profonde connaissance des méthodes et techniques permettant de mettre en place une culture d'équipe motivante, constructive et orientée vers la performance.
- une connaissance approfondie des droits et obligations des employées et employés et des entreprises locataires de services.
- une connaissance détaillée des mesures de développement et des offres de formation continue appropriées.
- des connaissances de base pour l'analyse des besoins en formation et une planification méthodologique-didactique ainsi que pour la mise en place de formations internes.
- une profonde compréhension de l'objectif et de la constitution d'une évaluation des performances.
- une connaissance actualisée des salaires minimaux fixés dans les CCT et savent calculer correctement les salaires horaires.
- un répertoire de mesures disciplinaires possibles et appropriées.
- une connaissance approfondie des bases légales relatives au licenciement du personnel permanent et des collaborateurs temporaires.
- une connaissance approfondie des exigences légales et de contenu des certificats et attestations de travail.

Les spécialistes RH sont...

- motivés pour faire comprendre aux collaboratrices et collaborateurs les valeurs centrales et les fondements stratégiques.
- prêts à encourager les collaboratrices et collaborateurs à pratiquer une gestion durable des ressources.
- en mesure d'évaluer de manière correcte les performances et le comportement des collaboratrices et collaborateurs et de prendre les décisions adéquates.
- motivés pour promouvoir leurs collaboratrices et collaborateurs par rapport à leur niveau de connaissances, de fournir un retour d'information et de les accompagner.
- conscients de leur rôle d'exemple.
- prêts à résoudre de manière prioritaire et efficace les dysfonctionnements au sein de l'équipe.
- en mesure de bien identifier les problèmes existants dans l'entreprise locataire de services et de s'adresser à ce sujet de manière active aux clientes et clients.
- soucieux de pouvoir proposer aux clientes et clients une alternative appropriée en cas d'absence prolongée d'une collaboratrice ou d'un collaborateur temporaire.
- à tout moment conscients de leur rôle dans les entretiens avec les collaboratrices et collaborateurs et en font part aux intéressées ou intéressés.
- motivés pour planifier en commun avec les collaboratrices et collaborateurs les mesures de développement, accompagner activement leur mise en œuvre et contrôler régulièrement les succès de cette mise en œuvre.
- soucieux de fournir aux clientes et clients une possibilité d'évaluer les performances des collaboratrices et collaborateurs temporaires.

- conscients du fait que la satisfaction des clientes et clients est un facteur déterminant pour une collaboration réussie à long terme.
- en mesure d'évaluer l'adéquation des mesures disciplinaires.

#### 9.4.4 Approfondissement C 4: agir en tant que cadre (gestion de l'unité)

##### Compétence

Pour garantir le succès de l'entreprise, les spécialistes RH s'activent à constituer un réseau de clients fort. Ils s'informent sur les événements économiques de la région, identifient les clientes et clients potentielles et nouent des contacts. Par des mesures appropriées et un flair prononcé pour la vente, ils renforcent le réseau de clients. Elles ou ils entretiennent régulièrement le réseau, interviennent en tant que partenaire fiable et proposent différentes prestations de services en rapport avec la gestion de personnel. Ils traitent les demandes et les réclamations rapidement et de manière professionnelle. Dans leur domaine d'activité, ils veillent au budget, procèdent régulièrement à des analyses de conformité budgétaire et en déduisent des mesures.

##### Exemples-types de situations de travail

###### Acquisition de clientes et clients

La constitution d'un réseau de clientes et clients potentiels, à la fois bon et fiable, fait partie des tâches essentielles des spécialistes RH. Les spécialistes RH appliquent différentes stratégies pour acquérir de nouvelles clientes et de nouveaux clients. A l'occasion d'une visite d'entreprise par exemple, ils font preuve d'intérêt et s'informent de manière précise sur l'entreprise, les profils d'exigences des collaboratrices et collaborateurs et les besoins en nouvelles collaboratrices ou nouveaux collaborateurs. Ils présentent leurs prestations de service et montrent les possibilités qui existent (secteurs, temporaires, à l'essai, placement). Les spécialistes RH évaluent avec fiabilité dans quelle mesure ils peuvent proposer leurs prestations de manière offensive ou avec retenue aux clientes ou clients. Suite à l'entretien, les spécialistes RH saisissent l'ensemble des données recueillies dans une banque de données clients.

###### Gestion financière de leur département

Les spécialistes RH sont responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre du budget dans leur service. Ils élaborent un budget pour leur propre département/service par rapport au budget global de l'entreprise. En cours d'année, les spécialistes RH comparent régulièrement les chiffres prévisionnels et réels afin de respecter le budget et en déduisent, le cas échéant, des mesures d'optimisation. Ils localisent régulièrement les chiffres clés pertinents et mettent en place des stratégies pour améliorer les marges. Les mesures d'optimisation sont mises en œuvre avec leur équipe de manière conséquente.

##### Compétences à démontrer dans le détail

Les spécialistes RH sont en mesure...

- de constituer systématiquement leur réseau de clientèle et de mettre en œuvre un suivi régulier de cette clientèle avec des offres attractives et un échange d'informations.
- de traiter rapidement et efficacement les demandes des clientes et clients.
- de traiter rapidement et professionnellement les réclamations.
- de gérer l'ensemble du processus de budgétisation pour leur domaine.
- de réfléchir à l'utilisation d'outils technologiques et de s'informer sur les nouvelles tendances.

Les spécialistes RH ont...

- une connaissance approfondie du marché du travail régional.
- un flair prononcé pour la vente, une connaissance approfondie de la vente stratégique et une technique de présentation appropriée.
- une connaissance approfondie de l'organisation d'événements pour la clientèle.
- un répertoire approprié de méthodes de communication.

- une technique de travail adéquate pour la planification et la mise en œuvre des projets de prospection.
- des connaissances approfondies dans le domaine des conventions collectives de travail, des conditions de salaire et de travail locales ou en usage dans la branche ainsi que de la préférence nationale.
- un bon réseau interne et externe.
- des connaissances approfondies dans le domaine de la budgétisation, de la direction financière et du calcul des chiffres clés.
- de bonnes connaissances de l'utilisation des outils technologiques.

Les spécialistes RH sont...

- en mesure de procéder à une prospection proactive et de faire preuve d'une grande motivation personnelle.
- soucieux de se tenir informés régulièrement des derniers développements économiques dans la région.
- conscients qu'ils doivent faire des besoins des clientes et clients l'aspect central et préparer l'argumentation en conséquence pour assurer le succès du processus de prospection.
- en mesure d'analyser régulièrement le marché du travail régional et d'identifier les nouveaux employeurs potentiels pour leur réseau de clients.
- soucieux de mettre en œuvre un suivi régulier de la clientèle avec des offres attractives et un échange d'informations.
- conscients de l'importance d'une image à la fois sérieuse et compétente comme carte de visite de l'entreprise.
- soucieux d'évaluer régulièrement leurs activités dans le domaine du suivi de la clientèle et d'en déduire des mesures d'optimisation.
- prêts à accepter la critique des clientes et clients et à travailler sur leurs propres lacunes.
- intéressés par le développement de solutions avantageuses pour l'ensemble des parties.
- soucieux d'agir d'une manière rentable et en attachant une grande importance à un contrôle régulier du budget.
- motivés pour sensibiliser l'équipe à la mise en œuvre du budget.
- motivés pour s'informer sur les nouveautés technologiques.