

1. Partie 1



Cette partie de l'examen est lancée avec un code d'accès. Le code d'accès vous sera communiqué par le surveillant.

Cette partie de l'examen dure 50 minutes.

Si vous terminez cette partie de l'examen en cliquant sur « Terminer le test » et en confirmant la question de contrôle, cette partie de l'examen est irrévocablement fermée pour vous.

Informations

Questions: 3

Propriétaire: Michael Sturm

1.1.1. ID-000-021-104 - Tâche 1 / Partie 1



Description de cas, partie 1

En raison de la localisation des sites de Lugano et de Lausanne à proximité de la frontière, Bonheur des Achats SA emploie des frontaliers italiens et français. Plusieurs collaborateurs étrangers résident en Suisse. En tant que spécialiste RH, vous êtes chargé de vérifier régulièrement la validité des permis respectifs, de les contrôler lors des nouvelles embauches et de remplir les formalités nécessaires.

L'entreprise est soumise à de fortes variations saisonnières, c'est pourquoi de nombreux collaborateurs sont payés à l'heure. En tant que spécialiste RH, vous vérifiez tous les trimestres si les collaborateurs doivent être assurés ou non dans le cadre de la LPP.

Pendant la haute saison, les collaborateurs en poste sont chaque année fortement sollicités. Ils ne sont toutefois pas tous en mesure de gérer cette charge de travail. La gestion de la santé en entreprise fait également partie de vos attributions.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Autorisations

Citez cinq permis que les collaborateurs étrangers de Bonheur des Achats SA pourraient détenir pour pouvoir exercer une activité auprès de l'entreprise. Décrivez les caractéristiques de l'autorisation, expliquez ce que cette autorisation signifie pour leur engagement et justifiez si ce type d'autorisation est approprié pour un emploi chez Bonheur des Achats SA.

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 3 CA par autorisation correcte avec une description appropriée des caractéristiques et une mention correcte de l'importance dans le processus de recrutement ainsi qu'une justification correcte de la pertinence.
- 2 CA par autorisation correcte avec une description appropriée des caractéristiques et une mention correcte de l'importance dans le processus de recrutement ou une justification correcte de la pertinence.
- 1 CA par autorisation correcte avec une description appropriée des caractéristiques sans mention correcte de l'importance dans le processus de recrutement ni justification correcte de la pertinence.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 15 | 5 |
| 14-12 | 4 |
| 11-9 | 3 |
| 8-6 | 2 |
| 5-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- L'autorisation doit être mentionnée à l'aide d'au moins un mot-clé.
- La description des caractéristiques doit être formulée en au moins une phrase.
- L'importance dans le processus de recrutement doit être formulée en au moins une phrase.
- La justification de la pertinence doit être formulée en au moins une phrase.

| Autorisation (au moins un mot-clé) | Description des caractéristiques (au moins une phrase) | Importance dans le processus de recrutement (au moins une phrase) | Justification de la pertinence (au moins une phrase) |
|---------------------------------------|--|---|---|
|---------------------------------------|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| Exemple de solution : Permis G (permis de travail frontalier) | Exemple de solution : Ressortissants de l'UE/AELE travaillant en Suisse et retournant en règle générale quotidiennement ou au moins une fois par semaine à leur résidence principale à l'étranger. La validité correspond au contrat de travail, max. de 5 ans. | Exemple de solution : L'entreprise doit soumettre la demande complète de permis de travail frontalier pour son employé. L'impôt à la source doit être décompté. | Exemple de solution : Les démarches administratives pour obtenir l'autorisation sont réduites et le début de l'activité est possible immédiatement après le dépôt des documents, c'est pourquoi cette autorisation est très bien adaptée. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

1.1.2. ID-000-021-130 - Tâche 2 / Partie 1



Description de cas, partie 1

En raison de la localisation des sites de Lugano et de Lausanne à proximité de la frontière, Bonheur des Achats SA emploie des frontaliers italiens et français. Plusieurs collaborateurs étrangers résident en Suisse. En tant que spécialiste RH, vous êtes chargé de vérifier régulièrement la validité des permis respectifs, de les contrôler lors des nouvelles embauches et de remplir les formalités nécessaires.

L'entreprise est soumise à de fortes variations saisonnières, c'est pourquoi de nombreux collaborateurs sont payés à l'heure. En tant que spécialiste RH, vous vérifiez tous les trimestres si les collaborateurs doivent être assurés ou non dans le cadre de la LPP.

Pendant la haute saison, les collaborateurs en poste sont chaque année fortement sollicités. Ils ne sont toutefois pas tous en mesure de gérer cette charge de travail. La gestion de la santé en entreprise fait également partie de vos attributions.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Assujettissement à la prévoyance professionnelle (LPP)

Dans le secteur de la logistique, 10 à 50 personnes sont employées depuis plus de 3 mois et perçoivent un salaire horaire. En fonction de leur charge de travail, ils ne sont pas soumis à la LPP. Vous vérifiez les calculs des salaires annuels et la moyenne actuelle des heures travaillées tous les trimestres. Comment procédez-vous pour cela en cinq étapes ? Justifiez chaque étape. Tenez compte des conséquences possibles sur le contrat de travail.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par étape utile accompagnée de la justification correspondante.
- 1 CA par étape utile sans justification correspondante.

| CA | Points |
|-----|--------|
| 10 | 5 |
| 9-8 | 4 |
| 7-6 | 3 |
| 5-4 | 2 |
| 3-2 | 1 |
| 1-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- L'ordre des étapes doit être logique.
- L'étape doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Les étapes doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- La justification doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Les justifications doivent être sensiblement différentes les unes des autres.

| Étape (au moins une phrase) | Justification de l'étape (au moins une phrase) |
|--|---|
| Exemple de solution : Les heures de travail effectuées par les collaborateurs payés à l'heure sont analysées. | Exemple de solution : |

| | |
|--|--|
| | Les heures moyennes du dernier trimestre et le salaire horaire convenu selon le contrat de travail constituent la base de l'assujettissement à la LPP et des déductions. |
| | |
| | |
| | |
| | |

1.1.3. ID-000-021-431 - Tâche 3 / Partie 1



Description de cas, partie 1

En raison de la localisation des sites de Lugano et de Lausanne à proximité de la frontière, Bonheur des Achats SA emploie des frontaliers italiens et français. Plusieurs collaborateurs étrangers résident en Suisse. En tant que spécialiste RH, vous êtes chargé de vérifier régulièrement la validité des permis respectifs, de les contrôler lors des nouvelles embauches et de remplir les formalités nécessaires.

L'entreprise est soumise à de fortes variations saisonnières, c'est pourquoi de nombreux collaborateurs sont payés à l'heure. En tant que spécialiste RH, vous vérifiez tous les trimestres si les collaborateurs doivent être assurés ou non dans le cadre de la LPP.

Pendant la haute saison, les collaborateurs en poste sont chaque année fortement sollicités. Ils ne sont toutefois pas tous en mesure de gérer cette charge de travail. La gestion de la santé en entreprise fait également partie de vos attributions.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Gestion de la santé en entreprise.

L'entreprise est soumise à de fortes variations saisonnières. Pendant la haute saison, l'absentéisme est en outre très élevé. Vous craignez des absences prolongées en raison d'un risque accru d'accident ou d'une surcharge de travail due à des situations de stress. Pour éviter ces absences, vous discutez de différentes mesures avec le responsable RH et le directeur général. Quelles sont les six mesures que vous proposez et quel est leur impact sur les employés. Justifiez votre réponse.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 3 CA par mesure correcte assortie de son impact et de la justification appropriée.
- 2 CA par mesure correcte assortie de son impact ou de la justification appropriée.
- 1 CA par mesure correcte sans impact et sans justification correspondants.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 18 | 5 |
| 17-15 | 4 |
| 14-11 | 3 |
| 10-7 | 2 |
| 6-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- La mesure doit être énoncée en plusieurs mots-clés.
- Les mesures doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- L'impact doit être formulé à l'aide d'au moins une phrase.
- La justification doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.

| Mesure (plusieurs mots-clés) | Impact (au moins une phrase) | Justification (au moins une phrase) |
|--|--|---|
| Exemple de solution : Faire appel à un case manager externe | Exemple de solution : Les employés sont mieux à même d'interpréter les signes avant-coureurs | Exemple de solution : Étant donné que la personne externe est qualifiée, elle peut examiner le problème |

| | | |
|--|--|--|
| | d'une surcharge/d'un surmenage grâce à l'aide du case manager. | de manière impartiale et fournir des conseils professionnels aux employés et aux supérieurs hiérarchiques. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

1. Partie 1**Dernière page**

Vous avez terminé cette partie de l'examen.

Veillez rester tranquillement à votre place jusqu'à ce que tous les candidats aient également terminé cette partie de l'examen.

En cliquant sur Retour (en haut à droite), vous revenez au parcours didactique où vous pourrez démarrer la prochaine partie de l'examen.

2. Partie 2



Cette partie de l'examen est lancée avec un code d'accès. Le code d'accès vous sera communiqué par le surveillant.

Cette partie de l'examen dure 50 minutes.

Si vous terminez cette partie de l'examen en cliquant sur « Terminer le test » et en confirmant la question de contrôle, cette partie de l'examen est irrévocablement fermée pour vous.

Informations

Questions: 3

Propriétaire: Michael Sturm

2.1.1. ID-000-021-132 - Tâche 4 / Partie 2



Description de cas, partie 2

Bonheur des Achats SA compte 20 % de collaborateurs de longue date. Quelque 80 d'entre eux prendront leur retraite dans les cinq prochaines années. Les structures et les processus sont très rigides et peu innovants. Il est difficile de recruter de nouveaux collaborateurs, surtout des jeunes, dans le département vente/marketing. Le fait que les jeunes générations ne soient souvent plus prêtes à travailler à 100 % constitue un défi majeur pour l'organisation du commerce en ligne. Avant de commencer à recruter, vous avez déjà rassemblé quelques idées pour améliorer l'attractivité de votre entreprise en tant qu'employeur. Vous souhaitez tout d'abord présenter au responsable RH et au directeur général différents modèles d'horaires et de travail.

Votre responsable RH réfléchit à ce qu'il faudrait encore entreprendre pour attirer de jeunes et nouveaux collaborateurs chez Bonheur des Achats SA. Dans ce contexte, il aimerait que vous lui expliquiez comment vous, en tant que spécialiste RH, mettez en place une gestion des talents. L'objectif déclaré est de fidéliser les jeunes talents à long terme.

Dans le cadre des nouvelles embauches prévues, vous vérifiez les règlements existants pour vous assurer qu'ils sont à jour. Vous remarquez que le règlement d'entreprise est obsolète et qu'il doit être adapté au plus vite. Il manque par exemple le congé paternité ainsi que le congé pour la prise en charge de proches.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Nouveaux modèles de travail et d'horaires

Vous présentez au responsable RH et au directeur général différents modèles de travail et d'horaires afin d'augmenter l'attractivité de Bonheur des Achats SA en tant qu'employeur. Citez 6 modèles différents de travail et d'horaires, expliquez à chaque fois les opportunités et les risques pour Bonheur des Achats SA et justifiez pourquoi ce modèle est approprié de ce point de vue.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 3 CA par modèle de travail/d'horaire correct avec opportunité et risque appropriés et justification adéquate de la pertinence.
- 2 CA par modèle de travail/d'horaire correct avec opportunité et risque appropriés, sans justification adéquate de la pertinence.
- 2 CA par modèle de travail/d'horaire correct avec opportunité ou risque appropriés et justification adéquate de la pertinence.
- 1 CA par modèle de travail/d'horaire correct avec opportunité ou risque appropriés sans justification adéquate de la pertinence.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 18 | 5 |
| 17-15 | 4 |
| 14-11 | 3 |
| 10-7 | 2 |
| 6-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- Le modèle de travail/d'horaire doit être mentionné à l'aide d'au moins un mot-clé.
- Les modèles de travail/d'horaire doivent être sensiblement différents les uns des autres.
- L'opportunité et le risque doivent être formulés à l'aide d'au moins une phrase.
- Les opportunités et les risques doivent être sensiblement différents les uns des autres.
- La justification de la pertinence doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.

| Modèle de travail/d'horaire (au moins un mot-clé) | Opportunité (au moins une phrase) | Risque (au moins une phrase) | Justification (au moins une phrase) |
|--|---|--|---|
| Exemple de solution : Temps de travail annualisé | Exemple de solution : Les collaborateurs s'organisent de manière autonome, ce qui leur permet d'assumer davantage de responsabilités et de rester motivés. | Exemple de solution : L'organisation nécessaire pour garantir le même niveau de disponibilité peut être plus contraignante. | Exemple de solution : Le modèle de travail est bien adapté car les variations saisonnières peuvent être compensées et les heures ne sont décomptées qu'en fin d'année. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2.1.2. ID-000-021-133 - Tâche 5 / Partie 2



Description de cas, partie 2

Bonheur des Achats SA compte 20 % de collaborateurs de longue date. Quelque 80 d'entre eux prendront leur retraite dans les cinq prochaines années. Les structures et les processus sont très rigides et peu innovants. Il est difficile de recruter de nouveaux collaborateurs, surtout des jeunes, dans le département vente/marketing. Le fait que les jeunes générations ne soient souvent plus prêtes à travailler à 100 % constitue un défi majeur pour l'organisation du commerce en ligne. Avant de commencer à recruter, vous avez déjà rassemblé quelques idées pour améliorer l'attractivité de votre entreprise en tant qu'employeur. Vous souhaitez tout d'abord présenter au responsable RH et au directeur général différents modèles d'horaires et de travail.

Votre responsable RH réfléchit à ce qu'il faudrait encore entreprendre pour attirer de jeunes et nouveaux collaborateurs chez Bonheur des Achats SA. Dans ce contexte, il aimerait que vous lui expliquiez comment vous, en tant que spécialiste RH, mettez en place une gestion des talents. L'objectif déclaré est de fidéliser les jeunes talents à long terme.

Dans le cadre des nouvelles embauches prévues, vous vérifiez les règlements existants pour vous assurer qu'ils sont à jour. Vous remarquez que le règlement d'entreprise est obsolète et qu'il doit être adapté au plus vite. Il manque par exemple le congé paternité ainsi que le congé pour la prise en charge de proches.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Gestion des talents

Bonheur des Achats SA n'a pas encore de processus de gestion des talents. Le responsable RH vous demande d'en élaborer un afin de pourvoir les postes clés à long terme. Vous créez un processus en 6 étapes. Justifiez la nécessité de chaque étape du processus et expliquez quels sont les risques potentiels si vous ne respectez pas systématiquement chaque étape du processus. L'ordre des étapes du processus doit être pertinent.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 3 CA par étape pertinente du processus, ainsi que la nécessité correspondante et le risque en cas de non-respect.
- 2 CA par étape pertinente du processus, ainsi que la nécessité correspondante ou le risque en cas de non-respect.
- 1 CA par étape pertinente du processus, sans la nécessité correspondante ni le risque en cas de non-respect.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 18 | 6 |
| 17-15 | 5 |
| 14-12 | 4 |
| 11-9 | 3 |
| 8-6 | 2 |
| 5-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- L'ordre des étapes du processus doit être pertinent.
- L'étape du processus doit être mentionnée à l'aide de plusieurs mots-clés.
- Les étapes du processus doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- La nécessité doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Le risque en cas de non-respect doit être formulé à l'aide d'au moins une phrase.
- La nécessité et les risques de non-respect doivent être sensiblement différents.

| Étape du processus (plusieurs mots-clés) | Nécessité (au moins une phrase) | Risque en cas de non-respect (au moins une phrase) |
|--|--|---|
| Exemple de solution : Décider de l'introduction et de la mise en œuvre d'une gestion des talents. | Exemple de solution : Ce n'est que lorsque la direction reconnaît la nécessité de mettre en place une gestion des talents pour pourvoir les postes clés de manière durable et à long terme que le processus peut être mis en œuvre. | Exemple de solution : Les responsables hiérarchiques risquent de ne pas soutenir le processus visant à identifier les talents au sein de l'entreprise. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2.1.3. ID-000-021-134 - Tâche 6 / Partie 2



Description de cas, partie 2

Bonheur des Achats SA compte 20 % de collaborateurs de longue date. Quelque 80 d'entre eux prendront leur retraite dans les cinq prochaines années. Les structures et les processus sont très rigides et peu innovants. Il est difficile de recruter de nouveaux collaborateurs, surtout des jeunes, dans le département vente/marketing. Le fait que les jeunes générations ne soient souvent plus prêtes à travailler à 100 % constitue un défi majeur pour l'organisation du commerce en ligne. Avant de commencer à recruter, vous avez déjà rassemblé quelques idées pour améliorer l'attractivité de votre entreprise en tant qu'employeur. Vous souhaitez tout d'abord présenter au responsable RH et au directeur général différents modèles d'horaires et de travail.

Votre responsable RH réfléchit à ce qu'il faudrait encore entreprendre pour attirer de jeunes et nouveaux collaborateurs chez Bonheur des Achats SA. Dans ce contexte, il aimerait que vous lui expliquiez comment vous, en tant que spécialiste RH, mettez en place une gestion des talents. L'objectif déclaré est de fidéliser les jeunes talents à long terme.

Dans le cadre des nouvelles embauches prévues, vous vérifiez les règlements existants pour vous assurer qu'ils sont à jour. Vous remarquez que le règlement d'entreprise est obsolète et qu'il doit être adapté au plus vite. Il manque par exemple le congé paternité ainsi que le congé pour la prise en charge de proches.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Congé paternité et pour la prise en charge de proches

Le règlement d'entreprise n'est pas à jour. Il manque des informations sur le congé paternité, sur le congé pour la prise en charge de proches, sur le congé pour la prise en charge d'un enfant gravement atteint dans sa santé en raison d'une maladie ou d'un accident entraînant une déficience importante ainsi que sur le congé d'adoption. Le directeur général souhaite ici se démarquer en tant qu'employeur et offrir à ses collaborateurs des prestations supplémentaires. Pour chaque terme, décrivez les démarches concrètes à entreprendre et formulez le libellé correspondant dans le règlement.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par démarche correcte et formulation appropriée dans le règlement.
- 1 CA par démarche correcte ou formulation appropriée dans le règlement.

| CA | Points |
|-----|--------|
| 8 | 4 |
| 7-6 | 3 |
| 5-4 | 2 |
| 3-2 | 1 |
| 1-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- La démarche doit être formulée à l'aide de plusieurs phrases.

- La formulation dans le règlement doit être formulée en au moins une phrase.

| Terme | Démarche à entreprendre (plusieurs phrases) | Formulation dans le règlement (au moins une phrase) |
|--|--|--|
| Congé paternité | | |
| Congé pour la prise en charge de proches | | |
| Congé pour la prise en charge d'un enfant gravement atteint dans sa santé en raison d'une maladie ou d'un accident | | |
| Congé d'adoption | | |

2. Partie 2



Dernière page

Vous avez terminé cette partie de l'examen.

Veillez rester tranquillement à votre place jusqu'à ce que tous les candidats aient également terminé cette partie de l'examen.

En cliquant sur Retour (en haut à droite), vous revenez au parcours didactique où vous pourrez démarrer la prochaine partie de l'examen.

3. Partie 3



Cette partie de l'examen est lancée avec un code d'accès. Le code d'accès vous sera communiqué par le surveillant.

Cette partie de l'examen dure 50 minutes.

Si vous terminez cette partie de l'examen en cliquant sur « Terminer le test » et en confirmant la question de contrôle, cette partie de l'examen est irrévocablement fermée pour vous.

Informations

Questions: 3

Propriétaire: Michael Sturm

3.1.1. ID-000-021-137 - Tâche 7 / Partie 3



Description de cas, partie 3

L'entreprise n'emploie que des salariés à temps plein. Vous avez déjà introduit des modifications dans la structure de l'entreprise pour les collaborateurs non-cadres et pour les collaborateurs nouvellement recrutés. Toutefois, cela n'a pas encore été fait au niveau des cadres.

M. Flückiger souhaite qu'un plus grand nombre de collaborateurs du site principal de Lucerne puissent profiter de la proximité de la direction grâce à des voies décisionnelles plus courtes et à une meilleure communication.

Il voit la possibilité de centraliser le service clientèle et réfléchit à cette question. Il souhaite également prendre en compte le point de vue des RH dans ses réflexions.

Les changements vers plus de modernité dans la culture d'entreprise font naître différentes rumeurs. Le directeur général, M. Flückiger, ne désire plus que le conditionnement et l'expédition soient assurés par ses propres collaborateurs dans le domaine de la logistique, mais voudrait travailler avec un partenaire logistique externe. Et ce afin de répondre aux demandes des clients qui veulent être livrés le jour même ou au plus tard le lendemain et afin d'alléger la charge de travail des collaborateurs en place. Ces derniers ont plusieurs craintes et préoccupations concernant cette démarche.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Cadre à temps partiel

Vous avez déjà élaboré différentes possibilités d'aménagement du travail et des horaires et vous les utilisez également pour attirer de nouveaux talents dans la vente/le marketing. Le responsable des achats vous contacte pour vous informer qu'il souhaite réduire son temps de travail à 70%. Vous discutez de ce souhait avec le directeur général et lui présentez 7 défis auxquels l'entreprise pourrait être confrontée ainsi que les mesures à prendre pour y faire face.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par défi correct avec mesure correspondante.
- 1 CA par défi correct sans mesure correspondante.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 14 | 5 |
| 13-11 | 4 |
| 10-8 | 3 |
| 7-6 | 2 |
| 5-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- Le défi doit être mentionné à l'aide de plusieurs mots-clés.
- Les défis doivent être sensiblement différents les uns des autres.
- La mesure doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Les mesures doivent être sensiblement différentes les unes des autres.

| Défi (plusieurs mots-clés) | Mesure (au moins une phrase) |
|--|---|
| Exemple de solution : Réglementation de la suppléance | Exemple de solution : Il faut définir clairement les jours où le responsable est présent et qui le remplace les jours d'absence. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

3.1.2. ID-000-021-138 - Tâche 8 / Partie 3



Description de cas, partie 3

L'entreprise n'emploie que des salariés à temps plein. Vous avez déjà introduit des modifications dans la structure de l'entreprise pour les collaborateurs non-cadres et pour les collaborateurs nouvellement recrutés. Toutefois, cela n'a pas encore été fait au niveau des cadres.

M. Flückiger souhaite qu'un plus grand nombre de collaborateurs du site principal de Lucerne puissent profiter de la proximité de la direction grâce à des voies décisionnelles plus courtes et à une meilleure communication.

Il voit la possibilité de centraliser le service clientèle et réfléchit à cette question. Il souhaite également prendre en compte le point de vue des RH dans ses réflexions.

Les changements vers plus de modernité dans la culture d'entreprise font naître différentes rumeurs. Le directeur général, M. Flückiger, ne désire plus que le conditionnement et l'expédition soient assurés par ses propres collaborateurs dans le domaine de la logistique, mais voudrait travailler avec un partenaire logistique externe. Et ce afin de répondre aux demandes des clients qui veulent être livrés le jour même ou au plus tard le lendemain et afin d'alléger la charge de travail des collaborateurs en place. Ces derniers ont plusieurs craintes et préoccupations concernant cette démarche.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Centralisation du service clientèle

M. Flückiger envisage de centraliser le service clientèle à Lucerne. Le responsable RH vous demande de l'aider dans ses réflexions. Citez et expliquez 8 défis liés à la centralisation prévue.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par défi correct avec explication pertinente.
- 1 CA par défi correct sans explication pertinente.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 16 | 6 |
| 15-13 | 5 |
| 12-10 | 4 |
| 9-7 | 3 |
| 6-5 | 2 |
| 4-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- Le défi doit être mentionné à l'aide de plusieurs mots-clés.
- Les défis doivent être sensiblement différents les uns des autres.
- L'explication doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Les explications doivent être sensiblement différentes les unes des autres.

| Défi (plusieurs mots-clés) | Explication (au moins une phrase) |
|---|--|
| Exemple de solution : Changement de lieu de travail des collaborateurs de Lugano et Lausanne | Exemple de solution : Si le service clientèle est centralisé, cela signifie que les postes de travail à Lugano et à Lausanne seront supprimés. Si les collaborateurs en question souhaitent rester dans l'entreprise, ils devront changer de lieu de résidence. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

3.1.3. ID-000-021-139 - Tâche 9 / Partie 3



Description de cas, partie 3

L'entreprise n'emploie que des salariés à temps plein. Vous avez déjà introduit des modifications dans la structure de l'entreprise pour les collaborateurs non-cadres et pour les collaborateurs nouvellement recrutés. Toutefois, cela n'a pas encore été fait au niveau des cadres.

M. Flückiger souhaite qu'un plus grand nombre de collaborateurs du site principal de Lucerne puissent profiter de la proximité de la direction grâce à des voies décisionnelles plus courtes et à une meilleure communication.

Il voit la possibilité de centraliser le service clientèle et réfléchit à cette question. Il souhaite également prendre en compte le point de vue des RH dans ses réflexions.

Les changements vers plus de modernité dans la culture d'entreprise font naître différentes rumeurs. Le directeur général, M. Flückiger, ne désire plus que le conditionnement et l'expédition soient assurés par ses propres collaborateurs dans le domaine de la logistique, mais voudrait travailler avec un partenaire logistique externe. Et ce afin de répondre aux demandes des clients qui veulent être livrés le jour même ou au plus tard le lendemain et afin d'alléger la charge de travail des collaborateurs en place. Ces derniers ont plusieurs craintes et préoccupations concernant cette démarche.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Craintes et préoccupations des collaborateurs

Les rumeurs qui circulaient dans l'entreprise se confirment. L'emballage et l'expédition des articles seront désormais assurés par un partenaire logistique externe. Les collaborateurs de la logistique ont donc plusieurs craintes et préoccupations. Comme il est de plus en plus difficile de trouver des collaborateurs compétents et que les clients ont des attentes de plus en plus élevées vis-à-vis de l'entreprise, M. Flückiger a effectivement pris cette décision. Le calendrier et les détails ne sont pas encore concrétisés.

Citez 8 craintes et préoccupations qui pourraient se manifester de la part des collaborateurs. Décrivez comment vous procédez dans cette situation.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par crainte et préoccupation correcte complétée par une action adéquate.
- 1 CA par crainte et préoccupation correcte sans action adéquate.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 16 | 4 |
| 15-12 | 3 |
| 11-8 | 2 |
| 7-4 | 1 |
| 3-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- La crainte et la préoccupation doivent être formulées sous forme de phrase interrogative.
- Les craintes et les préoccupations doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- La démarche doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.

| Crainte et préoccupation (phrase interrogative) | Action (au moins une phrase) |
|--|---|
| Exemple de solution: Où se situera mon nouveau lieu de travail? | Exemple de solution: Le lieu de travail doit être discuté avec le nouveau partenaire logistique. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

3. Partie 3



Dernière page

Vous avez terminé cette partie de l'examen.

Veuillez rester tranquillement à votre place jusqu'à ce que tous les candidats aient également terminé cette partie de l'examen.

En cliquant sur Retour (en haut à droite), vous revenez au parcours didactique où vous pourrez démarrer la prochaine partie de l'examen.

4. Partie 4



Cette partie de l'examen est lancée avec un code d'accès. Le code d'accès vous sera communiqué par le surveillant.

Cette partie de l'examen dure 50 minutes.

Si vous terminez cette partie de l'examen en cliquant sur « Terminer le test » et en confirmant la question de contrôle, cette partie de l'examen est irrévocablement fermée pour vous.

Informations

Questions: 3

Propriétaire: Michael Sturm

4.1.1. ID-000-021-140 - Tâche 10 / partie 4



Description de cas, partie 4

Bonheur des Achats SA est en croissance constante, raison pour laquelle la nécessité d'un recrutement plus professionnel s'est intensifiée. Pour ce faire, votre responsable étudie différentes possibilités. Il souhaite notamment recourir à des assessments et vous charge de proposer des méthodes appropriées en vue de les réaliser. Il devrait s'agir d'un outil complémentaire pour l'évaluation des candidats.

En raison du départ à la retraite imminent de ses 80 collaborateurs de longue date, Bonheur des Achats SA se trouve maintenant confrontée au défi de la transmission des connaissances aux nouveaux collaborateurs. Vous réfléchissez à des méthodes appropriées pour assurer le transfert des connaissances.

Le directeur général tient à ce que les collaborateurs de longue date qui ne sont pas à l'aise avec la numérisation se voient proposer une bonne alternative à leur activité actuelle. Il vous demande de lui indiquer des possibilités pour les collaborateurs concernés afin d'éviter les licenciements.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Recrutement à l'aide d'assessments

Le responsable RH vous demande d'établir un aperçu des différentes méthodes qui pourraient être utilisées dans les assessments. Citez 6 méthodes différentes et décrivez à qui elles s'adressent, en expliquant pourquoi vous pensez qu'elles sont appropriées.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 3 CA par méthode correcte avec public pertinent et justification.
- 2 CA par méthode correcte avec public pertinent ou justification.
- 1 CA par méthode correcte sans public pertinent ni justification.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 18 | 5 |
| 17-15 | 4 |
| 14-11 | 3 |
| 10-7 | 2 |
| 6-3 | 1 |
| 2-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- La méthode doit être mentionnée à l'aide d'au moins un mot-clé.
- Les méthodes doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- L'adéquation au public cible doit être mentionnée à l'aide d'au moins un mot-clé.
- La justification doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Les justifications doivent être sensiblement différentes les unes des autres.

| Méthode (au moins un mot-clé) | Public-cible pertinent (au moins un mot-clé) | Justification (au moins une phrase) |
|----------------------------------|---|--|
| Exemple de solution: | Exemple de solution: | Exemple de solution: |

| | | |
|-----------|--------------------------------|---|
| Entretien | Tous les niveaux hiérarchiques | L'entretien permet de clarifier les questions relatives au parcours antérieur et d'expliquer les attentes des deux parties. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

4.1.2. ID-000-021-432 - Tâche 11 / partie 4



Description de cas, partie 4

Bonheur des Achats SA est en croissance constante, raison pour laquelle la nécessité d'un recrutement plus professionnel s'est intensifiée. Pour ce faire, votre responsable étudie différentes possibilités. Il souhaite notamment recourir à des assessments et vous charge de proposer des méthodes appropriées en vue de les réaliser. Il devrait s'agir d'un outil complémentaire pour l'évaluation des candidats.

En raison du départ à la retraite imminent de ses 80 collaborateurs de longue date, Bonheur des Achats SA se trouve maintenant confrontée au défi de la transmission des connaissances aux nouveaux collaborateurs. Vous réfléchissez à des méthodes appropriées pour assurer le transfert des connaissances.

Le directeur général tient à ce que les collaborateurs de longue date qui ne sont pas à l'aise avec la numérisation se voient proposer une bonne alternative à leur activité actuelle. Il vous demande de lui indiquer des possibilités pour les collaborateurs concernés afin d'éviter les licenciements.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Assurer le transfert de connaissances

Votre responsable RH vous demande de lui proposer 8 méthodes différentes qui conviendraient pour assurer le transfert de connaissances au sein de Bonheur des Achats SA. Décrivez chaque méthode et expliquez pourquoi elle est adaptée à Bonheur des Achats SA.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par méthode correcte incluant une description appropriée et une justification pertinente.
- 1 CA par méthode correcte incluant une description appropriée sans justification pertinente.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 16 | 5 |
| 15-13 | 4 |
| 12-10 | 3 |
| 9-6 | 2 |
| 5-2 | 1 |
| 1-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- La méthode doit être mentionnée à l'aide d'au moins un mot-clé.
- Les méthodes doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- La description doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- La justification de l'adéquation doit être formulée à l'aide d'au moins une phrase.
- Les justifications de l'adéquation doivent être sensiblement différentes les unes des autres.

| Méthode (au moins un mot-clé) | Description (au moins une phrase) | Justification de l'adéquation (au moins une phrase) |
|---|--|--|
| Exemple de solution: Atelier pour les collaborateurs | Exemple de solution: Les collaborateurs se réunissent pour un échange dirigé avec des objectifs clairs. | Exemple de solution: |

| | | |
|--|--|---|
| | | La modération garantit que les collaborateurs peuvent apprendre et profiter les uns des autres. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

4.1.3. ID-000-021-433 - Tâche 12 / partie 4



Description de cas, partie 4

Bonheur des Achats SA est en croissance constante, raison pour laquelle la nécessité d'un recrutement plus professionnel s'est intensifiée. Pour ce faire, votre responsable étudie différentes possibilités. Il souhaite notamment recourir à des assessments et vous charge de proposer des méthodes appropriées en vue de les réaliser. Il devrait s'agir d'un outil complémentaire pour l'évaluation des candidats.

En raison du départ à la retraite imminent de ses 80 collaborateurs de longue date, Bonheur des Achats SA se trouve maintenant confrontée au défi de la transmission des connaissances aux nouveaux collaborateurs. Vous réfléchissez à des méthodes appropriées pour assurer le transfert des connaissances.

Le directeur général tient à ce que les collaborateurs de longue date qui ne sont pas à l'aise avec la numérisation se voient proposer une bonne alternative à leur activité actuelle. Il vous demande de lui indiquer des possibilités pour les collaborateurs concernés afin d'éviter les licenciements.

Il n'y a pas de matériel supplémentaire.

Gestion des collaborateurs de longue date

Vous présentez au directeur général 8 possibilités différentes qu'il peut proposer aux collaborateurs de longue date et plus âgés afin d'éviter à Bonheur des Achats SA de recourir à des licenciements. Expliquez les avantages et les inconvénients de ces solutions pour l'entreprise.

Les solutions sont évaluées comme suit:

- 2 CA par possibilité correcte avec un avantage et un inconvénient appropriés.
- 1 CA par possibilité correcte avec un avantage ou un inconvénient approprié.

| CA | Points |
|-------|--------|
| 16 | 5 |
| 15-13 | 4 |
| 12-10 | 3 |
| 9-6 | 2 |
| 5-2 | 1 |
| 1-0 | 0 |

Précisions concernant les réponses

- La possibilité doit être mentionnée à l'aide de plusieurs mots-clés.
- Les possibilités doivent être sensiblement différentes les unes des autres.
- L'avantage et l'inconvénient doivent être formulés à l'aide d'au moins une phrase.
- Les avantages et les inconvénients doivent être différents les uns des autres.

| Possibilité (plusieurs mots-clés) | Avantage (au moins une phrase) | Inconvénient (au moins une phrase) |
|---|--|---|
| Exemple de solution: Transfert au sein de l'entreprise | Exemple de solution: L'expertise des collaborateurs de longue date est conservée au sein de l'entreprise. | Exemple de solution: Les collaborateurs doivent continuer à être occupés toute l'année et un |

| | | |
|--|--|---|
| | | poste approprié doit être trouvé dans l'entreprise. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

4. Partie 4



Dernière page

Vous avez terminé cette partie de l'examen.

Veillez rester tranquillement à votre place jusqu'à ce que tous les candidats aient également terminé cette partie de l'examen.

En cliquant sur Retour (en haut à droite), vous revenez au parcours didactique où vous pourrez démarrer la prochaine partie de l'examen.