
Examen professionnel pour spécialiste RH

Epreuve 2 : Traitement de cas sur la base d'arguments techniques

Position d'examen 2.1 : Etude de cas intégrée

Option de spécialisation C

Situation de départ 2023

Ordre de travail

Situation de départ

Dans ce qui suit, vous allez traiter un cas pratique concret. Le cas se compose d'une situation initiale et de 4 descriptions de cas séparées avec des tâches à accomplir.

Vous recevez la situation initiale sur papier et elle est à votre disposition pendant toute la durée de l'examen.

La direction de l'examen vous demandera à chaque fois d'ouvrir la partie électronique correspondante avec le code d'accès requis, puis de la lancer.

Avant la fin de chaque période de 50 minutes (par partie), la direction de l'examen vous informera que le temps imparti va bientôt expirer. Si vous terminez une partie avant la fin du temps imparti, celle-ci ne pourra plus être ouverte et traitée.

Respectez les instructions de la direction de l'examen.

Tâche

Lisez attentivement la situation initiale de l'affaire et examinez les éventuelles pièces jointes.

Celle-ci s'applique à toutes les tâches partielles suivantes.

Lisez la description de chaque cas, consultez les éventuelles annexes et traitez les tâches en saisissant vos réponses/solutions dans le système « edoniq ».

Remarques

- Vous êtes responsable de toutes les tâches dans le rôle de spécialiste RH. C'est pourquoi il faut répondre à toutes les questions de ce point de vue, ou en fonction du cas.
- Les exigences relatives aux réponses/solutions sont à chaque fois décrites et doivent être respectées.
- Une phrase complète doit contenir les critères suivants : Le sujet, le prédicat et l'objet, ainsi que le signe de ponctuation correspondant.
- Si les termes sont associés, comme par exemple homeoffice/work-life balance, ils ne comptent que comme un seul mot-clé.
- Les solutions et les solutions partielles sont évaluées à l'aide de **CA** (Correct Answer → réponse correcte). Les CA sont convertis en points à la fin de chaque tâche, conformément à la « grille d'évaluation des experts ».
- Vous disposez de 210 minutes au total pour traiter l'étude de cas intégrée.
- Vous disposez de 50 minutes pour chaque tâche partielle.
- La situation initiale peut être utilisée jusqu'à la fin de l'ensemble de l'examen.
- La situation initiale et les éventuelles annexes des épreuves partielles peuvent être utilisées pendant l'examen pour prendre des notes ou faire des repérages (marquage de texte).
- Les solutions doivent être inscrites dans le système « edoniq ».
- A la fin de l'examen, toutes les notes doivent être remises.
- Le choix de la forme féminine ou masculine n'a pas d'incidence sur le genre, mais uniquement sur la lisibilité.

Situation de départ

L'étude de cas intégrée 2023 ne se réfère pas explicitement à une entreprise particulière ou à une entreprise construite qui sert de base aux cas, mais à la profession de conseiller(ère) en personnel avec toutes ses fonctions et tâches, et/ou à un(e) spécialiste RH qui occupe également la fonction de responsable de filiale ou de cadre. Nous souhaitons également savoir si vous êtes à l'aise dans la mise en œuvre de vos connaissances professionnelles, la capacité de transfert et la hiérarchisation des tâches et des décisions, ainsi que dans la spécialité juridique de la relation triangulaire entre l'entreprise de location de services, le client et l'employé, et dans la situation contractuelle régulière entre l'employeur et l'employé. Il s'agit d'un examen de vos connaissances professionnelles, de vos compétences, de vos qualités de dirigeant, de la manière dont vous définissez les priorités et des raisons pour lesquelles vous agissez ou choisissez cette voie.

Le secteur est unique par la nature et la diversité des possibilités et des services les plus divers et ne peut donc pas être réduit à une seule entreprise classique comme référence pour cet examen. Il vous est donc d'autant plus demandé de vous familiariser avec ces différents domaines du placement et de la location de services afin de pouvoir résoudre les cas et tâches suivants.

Pour l'examen, mettez-vous à la place d'un conseiller ou d'une conseillère en personnel dans une entreprise qui offre des services de personnel avec toutes les exigences, tous les besoins et toutes les facettes. Cela comprend la location de services et le placement de personnel classiques, le recrutement, le traitement des problèmes et des plaintes des clients et des collaborateurs, les négociations de vente et de contrat, les processus de sortie, mais aussi la description et l'interprétation des facteurs d'hygiène et des motivateurs et des modèles de communication, etc. Vous faites partie d'une entreprise de taille moyenne dans le secteur des services du personnel, avec différentes filiales et plusieurs collaborateurs (conseillers/conseillères en personnel, administration, direction de filiale, direction générale, comptabilité, etc.) Selon les tâches, vous occupez en outre le poste de responsable de filiale ou de cadre général.

Les thèmes de ces domaines sont traités dans les 4 parties suivantes :

- Sélection des candidats et pénurie de main-d'œuvre qualifiée
- Principes directeurs de l'entreprise
- Profils de clients et techniques de vente
- Plaintes des clients et entretiens de vente
- Sortie et ses processus
- Maslow et Herzberg
- Relation à 3 angles dans le prêt de personnel
- Modèles de communication et de direction
- Monde du travail agile et New Work

Annexe 1

Pour la partie 1 Exercice 01

Description des profils
Profil 0 Manager RH avec 10 ans d'expérience professionnelle dans le recrutement et le développement du personnel au sein de grands groupes. Titulaire d'un bachelor en psychologie et d'un master en gestion des ressources humaines. Parle allemand, anglais et français.
Profil 1 Candidat étranger, bonne formation et très grande expérience pratique dans des projets internationaux de montage et de construction à grande échelle. Langues parlées : Anglais, espagnol, portugais. N'a jamais passé plus de 2 ans sur un même site. N'a pas de liens personnels, ni d'obligations familiales. A vécu dans différents pays du monde entier. Souhaite continuer à travailler dans la gestion de projets.
Profil 2 Jeune personne, titulaire d'un bachelor en administration des affaires sans aucune expérience professionnelle. Développe des applications de jeux pendant son temps libre et organise des conventions de jeux réunissant jusqu'à 500 participants du monde entier. L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et le hobby sont très importants. Souhaite donc travailler à 50–70% maximum. N'a pas encore d'idée concrète d'emploi ou de carrière professionnelle.
Profil 3 Collaborateur temporaire de longue date de votre agence de placement. A toujours travaillé comme peintre. A suivi une formation élémentaire, sinon aucune formation continue. A des connaissances de base en informatique. A toujours été très fiable, assidu et a eu de très bons retours de la part des clients. En raison d'une allergie, il ne peut plus être employé comme peintre.
Profil 4 Personne de 57 ans, a fait un apprentissage en construction mécanique. Elle a suivi des cours en interne et s'est formée « sur le tas » au fil des ans, ce qui lui a permis d'évoluer jusqu'à devenir membre de la direction d'une PME axée sur le marché suisse. En raison de la vente de l'entreprise, la personne devra chercher un nouvel emploi dans 6 mois.
Profil 5 Candidate employée de commerce, 48 ans, a travaillé dans une administration depuis son apprentissage. N'a pas exercé d'activité professionnelle au cours des quatre dernières années. Elle a soigné ses parents malades et s'est occupée de toutes les questions d'assurance. De plus, elle est membre du comité de l'association de quartier et s'est occupée du sponsoring pendant cette période.

Annexe 2

Pour la partie 1 Exercice 02

Description du problème
Problème 0 Un collaborateur temporaire ne veut pas porter les chaussures de sécurité prescrites dans l'entreprise locataire de services et se présente régulièrement avec des baskets. Il estime que ces chaussures sont inconfortables et ne sont pas à la mode. Sa prestation de travail est bonne et le client souhaite en tout cas continuer à l'employer.
Problème 1 Vous constatez, sur la base des rapports d'heures, qu'un collaborateur temporaire a régulièrement des absences de 1 à 2 jours. La plupart du temps, le collaborateur ne vous informe pas de ces absences ni de leur motif, et le client oublie régulièrement de vous le signaler. Lorsqu'il est au travail, il travaille très bien, c'est pourquoi le client ne veut pas le licencier. L'engagement est à long terme avec une bonne marge.
Problème 2 Votre client emploie un technicien de service par l'intermédiaire de votre agence de recrutement. Ce technicien se déplace souvent seul et effectue son travail correctement et de manière fiable. Lors de la facturation, le client remarque à nouveau que ce collaborateur enregistre en moyenne plus d'heures que les autres techniciens de service et que tous les rapports de travail ne lui ont pas été présentés par le collaborateur pour être visés.
Problème 3 Vous avez un candidat très qualifié qui cherche un emploi fixe. Vous avez déjà pu soumettre le dossier pour plusieurs postes vacants. Le candidat a toujours été invité à un entretien d'embauche, mais il a à chaque fois reçu une réponse négative après le premier entretien.
Problème 4 Un collaborateur temporaire vous appelle sans cesse pour demander une augmentation de salaire, disant qu'il ne gagne pas assez pour ce qu'il fait. De plus, vous devez lui verser régulièrement des avances et à la fin du mois, le montant du salaire restant est bas. Le client est satisfait du collaborateur, il travaille très vite et bien.

Annexe 3

Pour la partie 2 Exercice 05

Description de la plainte du client
Réclamation client 0 Un client fait régulièrement appel à des travailleurs temporaires et informe simultanément plusieurs agences de recrutement des postes vacants. Lors de la dernière annonce de poste vacant, vous avez envoyé plusieurs dossiers au client. Le client vous a alors contacté pour vous dire qu'il ne souhaitait plus recevoir de propositions de votre bureau, car plusieurs dossiers identiques ou inappropriés lui avaient été envoyés simultanément, à chaque fois par différents conseillers/conseillères de votre bureau.
Réclamation client 1 Un client qui emploie plusieurs travailleurs temporaires par votre intermédiaire depuis 4 mois n'est pas satisfait des factures. Celles-ci lui parviendraient toujours trop tard. Il aurait un problème en interne, car de ce fait, les coûts ne seraient pas comptabilisés sur le mois effectif et les commissions. Cela fausserait ses coûts et ses refacturations.
Réclamation client 2 Une grande entreprise de logistique fait appel en permanence à de nombreux collaborateurs temporaires via votre filiale. Le client s'agace de plus en plus de la disponibilité de votre bureau. Ses collaborateurs commencent toujours à 6 heures du matin. Lors de nouvelles missions, il arrive régulièrement que tous les collaborateurs temporaires ne se présentent pas. Il a alors besoin d'un remplaçant de toute urgence ou attend au moins une information. Votre bureau est joignable au plus tôt à partir de 8h00.