

---

**Examen professionnel pour spécialiste RH 2022**

---

---

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

---

---

**Partie d'examen 2.1: Etude de cas intégrée / Option de spécialisation B**

---

Nom \_\_\_\_\_

N° du/de la candidat/e \_\_\_\_\_

---

**Contenu:**

	Reçu	Rendu
<b>Situation de départ et annexes</b>		
3 pages blanches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Partie 1</b>		
16 pages bleues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Partie 2</b>		
14 pages jaunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Partie 3</b>		
16 pages vertes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Partie 4</b>		
10 pages roses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

# Examen professionnel pour spécialiste RH 2022

## Option de spécialisation B

### Position d'examen 2.1 : Etude de cas intégrée / Evaluation de l'examen

Partie 1	Max. de points	Points obtenus
Tâche 1	6	
Tâche 2	6	
Tâche 3	3	
Points de la partie 1	15	

Partie 2	Max. de points	Points obtenus
Tâche 4	6	
Tâche 5	6	
Tâche 6	3	
Points de la partie 2	15	

Partie 3	Max. de points	Points obtenus
Tâche 7	6	
Tâche 8	6	
Tâche 9	3	
Points de la partie 3	15	

Partie 4	Max. de points	Points obtenus
Tâche 10	6	
Tâche 11	6	
Tâche 12	3	
Points de la partie 4	15	

Etude de cas intégrée	max. 60 points	Total des points (obtenus)	
-----------------------	----------------	----------------------------	--

Calcul de la note :	$\frac{\text{Points obtenus} \times 5}{60} + 1 = \text{NOTE}$	Note :
---------------------	---	--------

#### Corrections effectuées par l'expert/e

Partie	Nom	Signature	CQ
1			
2			
3			
4			

Visa du/de la responsable de la branche

**Mandat de travail**

---

**Situation de départ**

Vous allez traiter ici un cas concret tiré de la pratique. Il comprend la situation de départ et 4 descriptions individuelles de cas comprenant chacune 2 à 3 tâches.

La situation de départ, ainsi que les parties individuelles de l'examen, sont imprimées sur des feuilles de couleurs différentes.

- Situation de départ : blanc
- Description de cas, partie 1 : bleu
- Description de cas, partie 2 : jaune
- Description de cas, partie 3 : vert
- Description de cas, partie 4 : rose

La direction des examens vous indiquera quand vous pourrez sortir la partie correspondante de l'enveloppe. Pour des raisons de sécurité, vous êtes prié de compter les feuilles que vous retirerez de l'enveloppe.

Après 50 minutes (temps attribué pour chaque partie), la direction des examens vous demandera de placer dans l'enveloppe les tâches, les annexes et les feuilles de solution. Vous devrez préalablement compter les feuilles.

Veuillez suivre les instructions de la direction des examens. Il n'est pas permis de consulter ou de traiter les parties de l'examen qui ont déjà été abordées ou celles qui ne doivent pas encore être consultées. Le non-respect de cette consigne entraînera l'exclusion de l'examen.

---

**Tâche**

Lisez attentivement la situation de départ ainsi que les éventuelles annexes.

Ceci s'applique à l'ensemble des parties suivantes.

Lisez la description du cas, consultez les annexes et traitez les tâches en inscrivant vos réponses sur les feuilles de solution. A l'issue du temps attribué, la direction des examens vous demandera de placer la tâche et les feuilles de solution, dans l'enveloppe.

**Remarques**

- Vous assumez le rôle de spécialiste RH et de conseiller/ère en personnel à l'ORP par rapport à toutes les tâches du cas. Répondez à toutes les questions à ce titre et en lien avec le cas.
- Il faut impérativement respecter les exigences précisées concernant les réponses/solutions.
- Une phrase complète doit comprendre un sujet, un verbe et un complément.
- Les solutions et les solutions partielles sont évaluées par la méthode dite « **CA** » (**C**orrect **A**nswer → réponse correcte).  
Les « **CA** » atteintes selon les « grilles d'évaluation des experts » à la fin des différentes feuilles de solutions sont transformées en points.
- Vous aurez en tout 210 minutes pour traiter l'étude de cas intégrée.
- Vous aurez 50 minutes pour chaque partie individuelle.
- Vous pouvez utiliser la situation de départ pendant toute la durée de l'examen.
- Vous avez le droit de prendre des notes sur les feuilles de la situation de départ, des parties et des annexes, ou d'y souligner des éléments (marquages).
- Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution. Au cas où vous n'auriez pas assez de place sur la feuille de solution, vous pouvez demander des feuilles de solution vierges supplémentaires à la personne responsable de l'examen.
- A l'issue de l'examen, vous devrez impérativement rendre l'ensemble de vos notes.
- Si seule la forme féminine ou masculine est utilisée dans ce document, il va sans dire que ce n'est pas motivé par des raisons liées au genre. C'est uniquement une question pratique de lisibilité du document.

---

**Situation de départ**

---

---

**Situation de départ du cas : « Souza Mourinho »**

---

Mme Maria Souza Mourinho et M. Joao Souza Mourinho forment un couple marié. Ils ont 2 enfants et habitent à Wohlen. En 2014, Mme Maria Souza Mourinho a déménagé en Suisse. Ils se sont mariés au cours de la même année. M. Joao Souza Mourinho a la double nationalité suisse et portugaise (CH/UE). Il a fait sa scolarité en Suisse où il a suivi une formation de boulanger. Il a été inscrit à votre ORP le 9 août 2022. Du 15 juillet 2019 au 6 août 2022, il a été détenu dans un établissement pénitentiaire.

Mme Souza Mourinho s'est inscrite à votre ORP le 31 août 2022. Pendant la détention de son mari, elle a travaillé et vécu avec leurs enfants en Allemagne. Elle a travaillé dans le domaine du nettoyage et dans la restauration en tant qu'auxiliaire.

Vous êtes le conseiller/la conseillère en personnel responsable des deux demandeurs d'emploi. M. Souza Mourinho cherche actuellement un poste à 100% et Mme Souza Mourinho un poste à temps partiel avec un taux d'occupation de 60% au maximum.

**Partie 1**

---

**Description de cas**

M. Souza Mourinho vous a fait parvenir une ébauche rudimentaire de son CV par e-mail.  
Vous l'analysez et élaborez ensuite une proposition d'un CV complété et optimisé.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 1 : CV 1, M. Souza Mourinho

**Tâches**

---

**Tâche 1**

Nommez 6 éléments liés au contenu et/ou à la forme qui manquent dans le CV ou qui devraient être améliorés. Indiquez, sous forme de mots-clés, les éléments que vous ajouteriez au CV ou de quelle manière vous entendez l'améliorer.

De plus, M. Souza Mourinho vous explique, dans son e-mail, qu'il ne sait pas de quelle manière il doit mentionner son séjour dans l'établissement pénitencier dans son CV. Vaut-il mieux simplement indiquer les activités effectuées (réparation d'appareils motorisés, fabrication de pièces pour des machines) ou est-il plus judicieux de préciser que les tâches étaient effectuées pendant son séjour en prison ?

Que conseillez-vous à M. Souza Mourinho par rapport à cette question ?

Enumérez 3 arguments qui, selon vous, plaident **en faveur de la mention du séjour en prison** et 3 arguments **en défaveur d'une telle mention**.

Elaborez une mention dans le CV de M. Souza Mourinho qui décrit, selon vous, ce passage dans sa vie professionnelle de manière adéquate.

*Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution 1 à 4 de la tâche 1.*

---

**Tâche 2**

M. Souza Mourinho viendra vous voir après-demain pour son premier entretien de conseil. Montrez, à l'aide d'un tableau, l'ordre dans lequel vous classez les 7 phases d'entretien de conseil suivantes :

- Clarification des faits, vérification de la situation formelle, administration
- Introduction, entrée en matière
- Accueil
- Analyse de la situation actuelle, exploration, analyse de l'état actuel
- Conclusion et prise de congé
- Attribution de tâches, accords, activation, instructions
- Résumé, conclusions, prochaines démarches

Indiquez les thèmes/contenus que vous abordez lors des différentes phases du premier entretien de conseil. Précisez, pour chaque phase, 3 thèmes/contenus à aborder.

Exception : pour l'accueil et pour la prise de congé, il suffit d'indiquer un élément.

*Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution 1 à 2 de la tâche 2.*

---

**Tâche 3**

Quelques jours après l'entretien avec M. Souza Mourinho, vous recevez son épouse pour son premier entretien. Mme Souza Mourinho a vécu en Allemagne au cours de ces 3 dernières années (pendant que son mari était en prison) et y a travaillé pendant plus de 6 mois dans différents postes à temps partiel. Avant de revenir en Suisse - alors qu'elle était encore en Allemagne - elle s'est inscrite à l'agence pour l'emploi. Quelles sont les conditions à remplir et quels sont les délais à respecter afin que Mme Souza Mourinho puisse bénéficier des indemnités de chômage en Suisse ?

Nommez 4 conditions/exigences/délais.

Quelles sont les prestations de l'ORP dont les demandeurs d'emploi inscrits peuvent bénéficier même s'ils n'ont pas droit aux indemnités de chômage ? Indiquez 4 prestations.

*Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution 1 et 2 de la tâche3.*

---

**Remarque :**

Vous aurez 50 minutes pour traiter la partie 1. Une fois ce temps écoulé, on vous demandera de remettre la tâche et la solution dans l'enveloppe.

---

**Tâche 1 / Partie 1**

---

**Tâche 1 / Feuilles de solution 1 à 4**

---

**Tâche 1 / Feuille de solution 1**

Éléments manquants / à améliorer	Éléments à compléter, à améliorer (sous forme de mots-clés)

---

**Tâche 1 / Feuille de solution 2**

<b>Eléments manquants / à améliorer</b>	<b>Eléments à compléter, à améliorer (sous forme de mots-clés)</b>

---

**Tâche 1 / Feuille de solution 3**

Mention du séjour en prison dans le CV.

**Arguments en faveur de la mention**


**Arguments contre la mention**


---

**Tâche 1 / Feuille de solution 4**

Proposition d'une mention adéquate concernant cette période dans la vie professionnelle de M. Souza Mourinho dans son CV.

Durée	Tâches

**Tâche 1 / Partie 1 / Evaluation max. 21 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA par indication correcte d'une proposition de complément ou d'amélioration (max. 12 CA)
- 1 CA par argument compréhensible et correct (max. 6 CA)
- 3 CA pour la formulation de la mention en fonction de sa complétude, de son exhaustivité et de sa clarté

<b>CA</b>	<b>Points</b>
21–20	6
19–18	5
17–16	4
15–13	3
12–9	2
8–5	1
4–0	0

<b>Experts : Nombre de points obtenus / Tâche 1 / Partie 1 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 2 / Partie 1**

---

**Tâche 2 / Feuille de solution 1 à 2**

---

**Tâche 2 / Feuille de solution 1**

	Phase d'entretien	Thèmes/Contenus
1		
2		
3		

---

**Tâche 2 / Feuille de solution 2**

	Phase d'entretien	Thèmes/Contenus
4		
5		
6		
7		

**Tâche 2 / Partie 1 / Evaluation max. 24 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque phase d'entretien indiquée dans l'ordre correct (max. 7 CA)
- 1 CA pour chaque thème/contenu correct et compréhensible attribué à la phase d'entretien (max. 17 CA)

CA	Points
24–22	6
21–19	5
18–16	4
15–13	3
12–10	2
9–7	1
6–0	0

<b>Experts : Nombre de points obtenus / Tâche 2 / Partie 1 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 3 / Partie 1**

---

**Tâche 3 / Feuille de solution 1 à 2**

---

**Tâche 3 / Feuille de solution 1**

4 conditions/exigences/délais pour bénéficier des indemnités de chômage

---

**Tâche 3 / Feuille de solution 2****4 Prestations de l'ORP pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas droit aux indemnités de chômage**


**Tâche 3 / Partie 1. Evaluation max. 8 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque condition/exigence/délai correct (max. 4 CA)
- 1 CA pour chaque prestation correcte (max. 4 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
8-7	3
6-5	2
4-3	1
2-0	0

<b>Experts : Nombre de points obtenus / Tâche 3 / Partie 1 (max. 3 points)</b>	
Justification :	

---

**Partie 1 / Annexe 1 : CV 1, Mourinho Souza Joao**

---

**Curriculum Vitae****Données personnelles**

Nom, prénom	Mourinho Souza, Joao
Adresse	Musterstrasse 1 5610 Wohlen
Tél. portable	079 876 55 99
E-mail	<u><a href="mailto:mourinho.joao@gmail.com">mourinho.joao@gmail.com</a></u>
Date de naissance	15 mars 1980
Nationalité	Suisse et portugaise
Etat civil	Marié
Enfants	2

**Activités professionnelles**

2019 – 2022	<b>Pénitencier de Pöschwies, Regensdorf</b> Travail dans l'atelier de mécanique : tournage, fraisage, meulage – respect de l'ordre et de la discipline
2018	Accident avec de graves blessures suivi d'une longue période de convalescence
2014- 2018	Mercure / Hôtel Krone, boulangier-pâtissier
2014	Rentrée en Suisse avec mon épouse
2011 – 2014	Pousada Douro, boulangier-pâtissier
2010	Retour au Portugal avec mes parents
2008 – 2010	Hiestand AG, collaborateur à la production et au développement
2005 – 2007	Hôtel Schweizerhof, boulangier-pâtissier dans la cuisine de l'hôtel
2002 – 2005	Pilote de motocross (courses EWC) pour différentes équipes en Europe, en parallèle, diverses missions temporaires
1998 – 2002	Boulangerie Keller, CFC de boulangier-pâtissier

**Parcours scolaire / Formation professionnelle**

1995 – 1998	Boulangerie Keller, apprentissage de boulangier-pâtissier CFC
1987 – 1995	Ecole primaire et secondaire, Aarau

**Langues**

Allemand  
Portugais

Langue maternelle  
2<sup>e</sup> langue maternelle

**Loisirs**

Motocross : pilote de motocross au niveau international, promotion de la relève, membre de mx-academy.ch

**Partie 2**

---

**Description de cas**

Lors du premier entretien de conseil avec M. Souza Mourinho, il vous a informé qu'il souffre d'une allergie à la farine (attestée par un certificat médical) qui a été détectée chez lui au cours de son séjour au pénitencier et qu'il ne peut plus exercer son métier de boulanger. M. Souza Mourinho vous a remis son CV revu et mis à jour.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 2 : CV 2, Mourinho Souza Joao
- Annexe 3 : prise de position de M. Souza Mourinho

**Tâches**

---

**Tâche 4**

Elaborez une stratégie de candidature adéquate pour M. Souza Mourinho dont vous pourrez discuter avec lui. Tenez compte des informations contenues dans son CV et de toutes les circonstances connues. Fondez-vous sur les 4 questions suivantes « Quoi / Comment / Où / Qui » pour élaborer sa stratégie de candidature :

- Quoi : domaine de recherche, activités, désignations de poste.
- Comment : type de recherche, canaux de recherche.
- Où : région de recherche et employeurs potentiels.
- Qui : présentation de soi, élaboration d'un profil.

Elaborez une liste en respectant cette structure. Indiquez pour chaque question portant sur la stratégie de candidature 3 indications concrètes et clairement formulées que M. Souza Mourinho doit appliquer lors de ses recherches d'emploi.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 4.*

---

**Tâche 5**

Vous venez de recevoir les preuves de recherche d'emploi de M. Souza Mourinho pour le mois de septembre 2022. Lors de la vérification des preuves, vous constatez qu'il a effectué 3 candidatures de moins que convenu oralement avec vous. M. Souza Mourinho justifie les candidatures manquantes en expliquant qu'il n'a pas trouvé davantage de postes appropriés sur jobs.ch.

Jugez-vous le nombre de recherches d'emploi comme étant suffisant ou insuffisant ? Indiquez 3 justifications possibles aussi bien pour l'évaluation « **suffisant** » que « **insuffisant** ».

De plus, vous avez constaté qu'il n'y a aucune indication dans le formulaire concernant le seul poste que vous lui avez assigné. Lorsque vous lui avez demandé ce qu'il en est, M. Souza Mourinho vous a expliqué que le lieu de travail et les horaires ne lui convenaient pas et que c'est pour cette raison qu'il n'a pas postulé pour ce poste. Vous lui avez demandé une justification écrite du motif du refus du poste (droit d'être entendu) que vous venez de recevoir.

Comment évaluez-vous la justification du refus du poste ? Décidez, sur la base des informations indiquées dans la prise de position (droit d'être entendu) de M. Souza Mourinho si vous prononcerez une sanction contre lui ou pas. Précisez, en outre, pour les deux décisions possibles, des arguments qui pourraient la justifier. Nommez 3 arguments pour chacune des décisions possibles.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 5.*

---

**Tâche 6**

Etant donné que M. Souza Mourinho a manifestement du mal à chercher du travail et à élaborer des candidatures ciblées, vous cherchez des postes adéquats dans PLASTA. Dans son domaine de recherche, vous trouvez avant tout des postes à temps partiel et à durée déterminée. Vous voulez le convaincre de postuler aussi pour des postes qui lui permettent de réaliser un gain intermédiaire. Formulez 6 arguments pour convaincre M. Souza Mourinho de postuler pour les postes proposés et d'accepter un poste pour autant que les conditions offertes soient convenables.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 de la tâche 6.*

---

**Remarque :**

Vous aurez 50 minutes pour traiter la partie 2. Une fois ce temps écoulé, on vous demandera de remettre la tâche et la solution dans l'enveloppe.

---

**Tâche 4 / Partie 2**

---

**Tâche 4 / Feuille de solution 1 à 2**

---

**Tâche 4 / Feuille de solution 1**

---

Question	Description (indications concrètes et clairement formulées)
<b>Quoi :</b> Domaine de recherche, activités, désignations de poste	
<b>Comment :</b> Type de recherche, canaux de recherche	

---

**Tâche 4 / Feuille de solution 2**

Question	Description (indications concrètes et clairement formulées)
<b>Où :</b> Région de recherche et employeurs potentiels	
<b>Qui :</b> Présentation de soi, élaboration d'un profil	

**Tâche 4 / Partie 2 / Evaluation max. 24 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque indication concrète et clairement formulée de la stratégie de candidature (max. 24 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
24–23	6
22–21	5
20–19	4
18–16	3
15–12	2
11–9	1
8–0	0

<b>Experts : Nombre de points obtenus / Tâche 4 / Partie 2 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 5 / Partie 2**

---

**Tâche 5 / Feuilles de solution 1 à 2**

---

**Tâche 5 / Feuille de solution 1**

Evaluation des recherches de travail	
Suffisant <input type="checkbox"/>	Insuffisant <input type="checkbox"/>

Justification	Justification

## Tâche 5 / Feuille de solution 2

Evaluation des recherches de travail	
Prononcer une sanction <input type="checkbox"/>	Ne PAS prononcer une sanction <input type="checkbox"/>

Arguments en faveur d'une sanction	Arguments en défaveur d'une sanction

**Tâche 5 / Partie 2 / Evaluation max. 16 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque évaluation correcte du nombre de recherches d'emploi
- 1 CA pour chaque justification compréhensible (max. 6 CA)
- 2 CA pour l'évaluation correcte du refus du poste
- 1 CA pour chaque argument compréhensible ou sanction (max. 6 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
16–15	6
14–13	5
12–11	4
10–8	3
7–5	2
4–3	1
2–0	0

<b>Experts : Nombre de points obtenus / Tâche 5 / Partie 2 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 6 / Partie 2**

---

**Tâche 6 / Feuille de solution 1**

---

Arguments en faveur d'un gain intermédiaire

---

**Tâche 6 / Partie 2 / Evaluation max. 12 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque argument compréhensible et clairement formulé (max. 12 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
12–11	3
10–9	2
8–6	1
5–0	0

<b>Experts : Nombre de points obtenus / Tâche 6 / Partie 2 (max. 3 points)</b>	
Justification :	

---

**Partie / Annexe 2 : CV 2, Mourinho Souza Joao**

---

**Curriculum vitae****Données personnelles**

Nom / Prénom	Mourinho <b>Souza, Joao</b>
Adresse	Musterstrasse 1 5610 Wohlen
Tél. portable	+41 (0) 79 876 55 99
E-mail	<a href="mailto:mourinho.joao@gmail.com">mourinho.joao@gmail.com</a>
Date de naissance	15 mars 1980
Nationalité	Suisse et portugaise
Etat civil	Marié
Enfants	2 enfants (nés en 2016 et en 2018)
Permis de conduire	A, B, C1E

**Activités professionnelles**

04.2019 - 06.2022	Pénitencier de Pöschwies, Regensdorf, collaborateur dans l'atelier technique <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenance et réparation de divers appareils et outils techniques / motorisés</li><li>• Tournage, fraisage, meulage dans le cadre de la production de pièces de rechange pour des machines</li><li>• Responsable de l'ordre et de la propreté de l'atelier</li></ul>
11.2018	Accident avec blessures graves suivi d'une longue convalescence (conséquences juridiques)
08.2014 – 11.2018	Mercure Hotel Krone, Lenzburg Boulangier-pâtissier dans la boulangerie de l'hôtel
06.2014	Rentrée en Suisse avec mon épouse
08.2011 – 06.2014	Pousada Douro, Porto, Portugal Boulangier-pâtissier dans la boulangerie de l'hôtel
Retour au Portugal avec mes parents	
01.2008 – 03.2010	Hiestand (Aryzta) AG, Schlieren Collaborateur dans l'unité de production et de développement

03.2005 – 06.2007                      Hôtel Splügenpass, Samedan  
Boulangier-pâtissier dans la boulangerie de l'hôtel

03.2002 – 02.2005                      Pilote de motocross (courses EWC) pour diverses équipes  
européennes, en parallèle, divers missions temporaires

09.1998 – 02.2002                      Boulangerie Keller, Zurich  
Boulangier-pâtissier (CFC)

**Parcours scolaire/formations professionnelles**

08.1995 – 08.1998                      Boulangerie Keller, Zurich  
CFC de boulangier-pâtissier

04.1987 – 04.1995                      Ecole primaire et secondaire, Zurich

**Langues**

Allemand                                      Langue maternelle  
Portugais                                      Excellentes connaissances orales et écrites

**Loisirs**

Motocross : pilote de motocross de niveau international, promotion  
de la relève, membre de mx-academy.ch

Atelier de motocross personnel (à usage privé et pour des collègues,  
sans but lucratif)

Agrandissement d'un atelier de motocross mobile

**Références**

Seront fournies lors de l'entretien d'embauche

**Entrée en fonction**

De suite ou à convenir

---

**Partie 2 / Annexe 3 : Prise de position de M. Souza Mourinho**

---

Monsieur  
Joao Souza Mourinho  
Musterstrasse 1  
5610 Wohlen

ORP XYZ  
Prénom, nom du conseiller  
Rue 00  
0000 Lieu

**Prise de position concernant LACI art. 30 al. 1 lit d :  
Refus d'un emploi convenable**

Période de contrôle : septembre 2022  
Votre numéro d'assurance sociale : 756. 0000.0000.00, Joao Souza Mourinho

Il ressort du dossier que nous vous avons demandé par le biais de l'assignation du 8 septembre de postuler comme auxiliaire de vente auprès de l'entreprise Pièces de Rechange Moto AG, Aarau.  
Vous avez :

**omis de postuler pour le poste.  
refusé le poste.**

Veillez prendre position par écrit jusqu'au **8 octobre 2022** au plus tard :

*Je n'ai encore jamais travaillé dans la vente et le samedi, je suis une formation, c'est pourquoi je ne suis pas disponible.*

.....  
*Travailler le samedi. Actuellement, je n'ai pas de voiture. C'est pourquoi le trajet à Aarau est trop loin pour moi.*

Lieu et date :

Signature du demandeur d'emploi :

*Wohlen, le 2. 10. 2022*

*Joao Souza Mourinho*

**Partie 3**

---

**Description de cas**

Mme Souza Mourinho s'est inscrite à l'ORP avec un taux d'occupation de 60%. Elle a une solution de garde pour ses enfants pendant 2 jours fixes de la semaine. Elle est disponible jusqu'à 18h00 le soir. Elle n'a pas de permis de conduire. Elle recherche un travail à temps partiel dans tous les domaines dans lesquels elle a déjà travaillé.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 4 : CV de Mme Mourinho Souza Maria
- Annexe 5 : Preuves des recherches personnelles de travail de Mme Mourinho Souza Maria du mois d'août 2022

**Tâches**

---

**Tâche 7**

Vous avez reçu à temps le formulaire avec les preuves des recherches personnelles de travail effectuées par Mme Souza Mourinho au cours de la période de contrôle d'août 2022. Vous aviez convenu par écrit avec elle de fournir 10 preuves de recherches personnelles pour des postes adéquats.

Évaluez chaque effort de recherche de Mme Souza Mourinho. Précisez, en particulier, pour chaque effort de recherche personnel s'il est correct sur le plan formel, s'il est complet et si le poste mentionné correspond au profil de Mme Souza Mourinho. Justifiez votre évaluation.

Évaluez aussi si le nombre et la qualité des recherches de travail au cours de la période de contrôle du mois d'août sont suffisants. Décidez aussi bien sur le plan du nombre que de la qualité si les efforts déployés sont suffisants ou pas et justifiez vos décisions.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 3 de la tâche 7.*

---

**Tâche 8**

M. Souza Mourinho arrive pour son entretien de conseil avec vous en piteux état. Au cours de l'entretien, il vous explique qu'il ne recevra bientôt plus d'indemnités journalières, qu'il a déjà des dettes, qu'il n'a plus aucune chance de trouver du travail et qu'il souffre de problèmes de santé croissants (il vous parle de son allergie et mentionne les séquelles tardives de son accident).

De plus, au vu de son état et de son élocution, vous suspectez M. Souza Mourinho d'avoir peut-être un problème d'addiction (alcoolisme). Il vous remet un formulaire de l'AVS/AI « Demande de prestations AI pour adultes : Réadaptation professionnelle/Rente » et vous demande de l'aider à le remplir.

Comment procédez-vous dans cette situation ? Répondez aux questions suivantes :

- Quels sont les services qu'il devrait contacter et quel genre d'aide devrait-il demander ?  
Indiquez 4 services/institutions auxquels ce demandeur d'emploi peut s'adresser et décrivez l'offre d'aide proposée par ceux-ci.
- Comment - ou par qui - les prestations de conseil à l'ORP sont-elles poursuivies ?  
Précisez si vous continuerez l'activité de conseil normalement ou si des mesures spéciales seront prises et justifiez votre réponse.
- Que pourra-t-on atteindre par le biais d'une forme de conseil spéciale ?  
Expliquez l'utilité apportée à la personne assurée par cette forme de conseil. Nommez 3 points.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 8.*

---

**Tâche 9**

Quelques semaines plus tard, un collaborateur de l'Office des poursuites de la commune de domicile de Mme Souza Mourinho vous appelle et vous demande si Mme Souza Mourinho est inscrite à l'ORP et si oui, auprès de quelle Caisse de chômage.

Allez-vous lui fournir ses renseignements ? Décidez si vous allez divulguer les informations dans ce cas.

Justifiez votre réponse en indiquant l'article de loi correspondant qui précise le cas dans lequel les renseignements peuvent être fournis et dans quel cas ils ne peuvent pas être donnés.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 de la tâche 9.*

---

**Remarque :**

Vous aurez 50 minutes pour traiter la partie 3. Une fois ce temps écoulé, on vous demandera de remettre la tâche et la solution dans l'enveloppe.

---

**Tâche 7 / Partie 3**

---

**Tâche 7 / Feuilles de solution 1 à 3**

---

**Tâche 7 / Feuille de solution 1**

---

Date	Evaluation de l'adéquation du poste au profil / Justification	Candidature acceptée

---

**Tâche 7 / Feuille de solution 2**

Date	Evaluation de l'adéquation du poste au profil / Justification	Candidature acceptée

---

**Tâche 7 / Feuille de solution 3**

<b>Evaluation du nombre</b>	<b>Justification</b>
Suffisant	
Insuffisant	

<b>Evaluation de la qualité</b>	<b>Justification</b>
Suffisant	
Insuffisant	

**Tâche 7 / Partie 3 / Evaluation max. 24 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque évaluation/justification compréhensible de l'adéquation avec le profil (max. 9 CA)
- 1 CA pour chaque évaluation correcte si une candidature est acceptée (max. 9 CA)
- 1 CA pour l'évaluation correcte du nombre de candidatures et 2 CA pour la justification compréhensible de l'évaluation (max. 3 CA)
- 1 CA pour l'évaluation correcte de la qualité des candidatures et 2 CA pour la justification compréhensible de l'évaluation (max. 3 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
24–23	6
22–21	5
20–19	4
18–16	3
15–12	2
11–9	1
8–0	0

<b>Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 7 / Partie 3 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 8 / Partie 3**

---

**Tâche 8 / Feuilles de solution 1 à 2**

---

**Tâche 8 / Feuille de solution 1**

Service/Institutions	Description de l'offre d'aide

---

**Tâche 8 / Feuille de solution 2**

Poursuite du conseil par	Justification

Utilité apportée par le conseil spécial

**Tâche 8 / Partie 3 / Evaluation max. 21 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque service/institution correctement indiqué (max. 4 CA)
- 2 CA pour chaque description compréhensible de l'offre correspondante (max. 8 CA)
- 1 CA pour chaque indication correcte du service/du spécialiste
- 2 CA pour une justification compréhensible
- 2 CA par explication/énumération compréhensible de l'utilité (max. 6 CA)

CA	Points
21–20	6
19–18	5
17–15	4
14–12	3
11–9	2
8–6	1
5–0	0

<b>Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 8 / Partie 3 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

## Tâche 9 / Feuille de solution 1

Justification	Justification

**Tâche 9 / Partie 3 / Evaluation max. 8 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour la décision correcte concernant la divulgation des informations
- 1 CA pour chaque justification correcte (max. 4 CA)
- 2 CA pour chaque indication correcte de l'article de loi (max. 2 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
8-7	3
6-5	2
4-3	1
2-0	0

<b>Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 9 / Partie 3 (max. 3 points)</b>	
Justification :	

---

**Partie 3 / Annexe 4 : CV, Mourinho Souza Maria**

---

**CV****Données personnelles**

Nom / prénom	<b>Mourinho Souza, Maria</b>
Adresse	Musterstrasse 1 5610 Wohlen
Tél. portable	+41 (0) 79 000 00 00
E-mail	mourinho.souza@gmail.com
Date de naissance	15 mars 1990
Nationalité	Portugal
Permis de séjour	C
Etat civil	Mariée
Enfants	2 enfants (2016 et 2018)

**Activités professionnelles**

---

08.2022	Rentrée en Suisse.
07.2019 – 07.2022 Auxiliaire de nettoyage	Institut de nettoyage « Nettoyage Eclair », Stuttgart, Allemagne
06.2018 – 06.2019	Entreprise de nettoyage, Zurich, collaboratrice de nettoyage
06.2014 – 05.2018	Congé parental, mariage et déménagement en Suisse
02.2012 – 05.2014	Grand magasin, Portugal, vendeuse « Mode pour jeunes »
07.2006 – 12.2011	« Denrées alimentaires » Mourinho Paul, Portugal, vendeuse de fruits et légumes

**Parcours scolaire/formation professionnelle**

---

06.2004 – 06.2006	Apprentissage de vendeuse alimentaire, Portugal
04.1997 – 04.2004	Ecole primaire et secondaire, Portugal

**Langues**

---

Allemand	Connaissances orales, niveau A2
Portugais	Langue maternelle
Français	Bonnes connaissances orales et écrites

**Loisirs**

---

Cuisine et famille

**Références**

---

Seront fournies lors de l'entretien d'embauche

**Entrée en fonction**

---

De suite ou à convenir

## Partie 3 / Annexe 5 : Preuves des recherches personnelles de travail de Mme Mourinho Souza Maria du mois d'août 2022

0716007 - 002 - 09 - 2019

A remettre à l'ORP  
au plus tard le 5 du mois suivant

7 16 007 f 09.2019 200'000

Assurance-chômage

Date de réception / du timbre postal

Preuves des recherches personnelles effectuées en vue de trouver un emploi

Nom et prénoms Souza Mourinho, Maria		No AVS 7 5 6 4 1 3 3 4 1 2 2 9 1		Mois et année Août 2022	
---	--	-------------------------------------	--	----------------------------	--

Date de l'offre de services  jour mois	Entreprise, adresse Personne contactée, numéro de tél.	Description du poste	Assignment ORP	Activité		Offre de service		Résultat de l'offre de service					
				à plein temps	à temps partiel (%)	par lettre / électronique	visite personnelle	par téléphone	en suspens	entretien	engagement	négalif	Motif
03 08	Clean Service Nettoyages, Wohlen www.clean-service.ch	Nettoyeuse de bureau 80-100%			X	X			X				
05 08	Hôpital Cantonal Aarau AG, M. Jaron Vulparim, Responsable Nettoyages spéciaux, 062 83811301	Collaboratrice Préparation des lits 60-80%			X	X			X				
09 08	Call Center OK Job SA 6300 Zoug info@job-ok.ch	Call Center Agent 50-100% (idéal pour étudiants)			X	X			X				
10 08	Restaurant Casa Benfica Lenzbourg Sägestrasse 46, 5600 Lenzbourg, M. Pereira	Serveuse auxiliaire Service du midi			X		X		X	X			
23 08	Votre Femme de Ménage AG info@votrefemmedeménage.ch, +41 800 333 420	Agente de nettoyage, Bremgarten, 10-50%			X	X			X				
24 08	Vebego AG 5033 Buchs AG Contact: M. Igor Matic 061 338 82 23	Collaboratrice de nettoyage / domaine de la santé, 20-40%			X	X			X				
25 08	Beck Armet GmbH Baden AG grraf@beclarmet.ch 056 210 10 21	Collaboratrice de vente 40-100%			X		X		X	X			
26 08	Pays du Soleil AG, shop de la station-service, Lenzbourg, info@paysdusoleil.ch, M. Firat Ergil 062 886 86 88	Vendeuse 60%, travail posté le dimanche et les jours fériés			X		X		X				



A14

J

Date de l'offre de services jour mois	Entreprise, adresse Personne contactée, numéro de tél.	Description du poste	Attribution ORP	Activité		Offre de service			Résultat de l'offre de service				
				à plein temps	à temps partiel (%)	par lettre / électronique	visite personnelle	par téléphone	en suspens	entretien	engagement	négalif	Motif
29 08	Passion AG, Lenzbourg info@passion-bar.ch, M. Dechambeau	Serveuse 50-60%, 11h-16h			X		X		X				

Date: 30.08.2022

Signature de l'assuré(e):

Justificatifs:

### Remarques

La personne assurée est tenue d'entreprendre tout ce qu'on peut raisonnablement exiger d'elle pour éviter le chômage ou l'abrèger. En particulier, il lui incombe de chercher du travail, au besoin en dehors de la profession qu'elle exerçait précédemment (art. 17 LACI).

Elle est déjà tenue de le faire avant le début du chômage (par ex. pendant le délai de congé ou un emploi à durée déterminée).

Pour chaque période de contrôle (mois civil), la personne assurée doit fournir à l'office compétent au plus tard le 5 du mois suivant, au moyen du présent formulaire, la preuve écrite des efforts qu'elle entreprend pour chercher du travail (art. 26 OACI). Les justificatifs écrits tels que les copies d'offres de services ou de réponses négatives doivent être conservés et présentés sur demande.

Les recherches d'emploi déposées après le 5e jour du mois suivant ne peuvent plus être prises en considération, sauf en cas d'excuses valables.

Les personnes assurées qui ne font pas tout ce qu'on peut raisonnablement exiger d'elles pour trouver un travail convenable ou qui refusent un tel travail seront suspendues dans l'exercice de leur droit à l'indemnité; la durée de la suspension est proportionnelle à la gravité de la faute et peut s'élever à 60 jours au maximum (art. 30 LACI).

La personne assurée qui fournit des indications fausses ou incomplètes est punissable (art. 105ss LACI).

**Partie 4**

---

**Description de cas**

Comme vous êtes, entre autres, aussi responsable des relations avec les employeurs, on vous transfère l'appel d'un M. Kurz, de la Chancellerie de la ville de Lenzbourg. M. Kurz est responsable des publications d'offres d'emploi. C'est la première fois qu'il contacte votre ORP. Vous lui proposez un rendez-vous pour pouvoir lui présenter les prestations de l'ORP destinées aux employeurs.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 6 : Publication de l'offre d'emploi – Collaborateur/trice voirie.

**Tâches**

---

**Tâche 10**

Vous préparez une petite présentation pour le rendez-vous convenu avec M. Kurz.

Elaborez la table de matières de cette présentation :

- 4 domaines thématiques (thème principal/domaine de prestations de service)
- Indiquez 2 contenus concrets pour chaque domaine thématique (descriptions)

*Inscrivez vos solutions sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 10.*

---

**Tâche 11**

M. Kurz vous remet une offre d'emploi. La voirie de la ville recherche un collaborateur, un auxiliaire. En consultant l'offre d'emploi, vous pensez à M. Souza Mourinho. Vérifiez si vous proposez M. Souza Mourinho pour ce poste/lui assignez le poste. Comparez le CV de M. Souza Mourinho avec l'offre d'emploi.

Notez tous les points en faveur d'une assignation et tous les points en défaveur de celle-ci. Enumérez 4 motifs par colonne. Décidez ensuite si vous lui assignez le poste ou pas.

*Inscrivez vos solutions sur la feuille de solution 1 de la tâche 11.*

---

**Tâche 12**

Mme Souza Mourinho vous appelle et vous explique que l'entreprise Superclean a vu son profil sur « Job-Room » et qu'elle lui a proposé d'effectuer 4 jours d'essai dans le domaine du nettoyage de bureau.

Nommez 3 conditions requises pour autoriser des jours d'essai des demandeurs d'emploi.

Quelles sont les informations que vous fournissez à Mme Souza Mourinho par rapport à la demande de l'employeur d'effectuer 4 jours d'essai non payés ? Indiquez 3 points.

*Inscrivez vos solutions sur la feuille de solution 1 de la tâche 12.*

---

**Remarque :**

Vous aurez 50 minutes pour traiter la partie 4. Une fois ce temps écoulé, on vous demandera de remettre la tâche et la solution dans l'enveloppe.

---

**Tâche 10 / Partie 4**

---

**Tâche 10 / Feuilles de solution 1 à 2**

---

**Tâche 10 / Feuille de solution 1**

---

Thème principal / Domaine de service	Contenus concrets (descriptions)

---

**Tâche 10 / Feuille de solution 2**

Thème principal / Domaine de service	Contenus concrets (descriptions)

**Tâche 10 / Partie 4 / Evaluation max. 20 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque thème principal compréhensible (max. 4 CA)
- 2 CA pour chaque description de contenu compréhensible et claire (max. 16 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
20–19	6
18–17	5
16–15	4
14–12	3
11–9	2
8–6	1
5–0	0

<b>Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 10 / Partie 4 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 11 / Partie 4**

---

**Tâche 11 / Feuille de solution 1**

Motifs en défaveur d'une assignation	Motifs en faveur d'une assignation

**Décision**L'assignation ne doit pas être effectuée ☐L'assignation ne doit pas être effectuée ☐

**Tâche 11 / Partie 4 / Evaluation max. 18 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque motif compréhensible en faveur d'une assignation (max. 8 CA)
- 2 CA pour chaque motif compréhensible en défaveur d'une assignation (max. 8 CA)
- 2 CA pour la décision correcte

<b>CA</b>	<b>Points</b>
18–17	6
16–15	5
14–13	4
12–10	3
9–7	2
6–5	1
4–0	0

<b>Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 11 / Partie 4 (max. 6 points)</b>	
Justification :	

---

**Tâche 12 / Partie 4**

---

**Tâche 12 / Feuille de solution 1**

---

Conditions requises pour autoriser des jours d'essai

Indications à Mme Souza Mourinho

**Tâche 12 / Partie 4 / Evaluation max. 6 CA**

<b>Nombre de CA</b>	
---------------------	--

Vos solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour l'indication correcte des conditions (max. 3 CA)
- 1 CA pour chaque indication compréhensible (max. 3 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
6	3
5-4	2
3-2	1
1-0	0

<b>Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 12 / Partie 4 (max. 3 points)</b>	
Justification :	

**Partie 4 / Annexe 6 : Offre d'emploi – Collaborateur/trice voirie**

---

Lenzburg est une ville vivante avec une infrastructure très développée, une vie culturelle attrayante et un environnement agricole agréable. La voirie effectue des travaux d'entretien dans l'espace public de la ville. En raison d'une prochaine retraite, nous recherchons pour une date à convenir un/une

## **Collaborateur/trice de voirie 100% (h/f)**

**Vos tâches :**

- Entretien des routes communales, des eaux et des espaces et installations publics de la ville.
- Soutien du service hivernal, préparation de marchés et d'expositions.
- Utilisation de machines et d'outils.
- Effectuer de petites réparations et des travaux de service.
- Collaboration dans la gestion et l'élimination des ordures.
- Service hivernal / service de piquet pendant les mois d'hiver.
- Interventions extraordinaires lors d'événements publics.

**Votre profil :**

- Formation accomplie dans une profession manuelle.
- De préférence expérience de plusieurs années dans le domaine de l'entretien/voirie.
- Connaissances approfondies de l'utilisation de machines et d'outils.
- Permis de conduire catégorie B (de l'expérience de conduite avec une remorque est un plus).
- Sens des responsabilités et esprit de service.
- Capacité de travailler de manière autonome, avec précision et fiabilité.
- Attitude centrée sur le client.
- Flexibilité, capacité de travailler en équipe et serviabilité.
- Excellente capacité d'expression orale en allemand.

**Vos avantages :**

Une activité variée et intéressante dans une entreprise moderne et dynamique au sein d'une équipe motivée. Des conditions d'engagement attrayantes et des bonnes prestations sociales complètent l'offre.

Avons-nous éveillé votre intérêt pour ce poste varié ? Notre spécialiste RH, M. Michael Kurz, tél. 061 399 42 26, vous renseigne volontiers. Nous nous réjouissons de recevoir votre dossier de candidature par e-mail à : [candidature@lenzburg.ch](mailto:candidature@lenzburg.ch)

---

---

**Partie 3 / Annexe 4 : CV, Mourinho Souza Maria**

---

**CV****Données personnelles**

Nom / prénom	<b>Mourinho Souza, Maria</b>
Adresse	Musterstrasse 1 5610 Wohlen
Tél. portable	+41 (0) 79 000 00 00
E-mail	mourinho.souza@gmail.com
Date de naissance	15 mars 1990
Nationalité	Portugal
Permis de séjour	C
Etat civil	Mariée
Enfants	2 enfants (2016 et 2018)

**Activités professionnelles**

---

08.2022	Rentrée en Suisse.
07.2019 – 07.2022 Auxiliaire de nettoyage	Institut de nettoyage « Nettoyage Eclair », Stuttgart, Allemagne
06.2018 – 06.2019	Entreprise de nettoyage, Zurich, collaboratrice de nettoyage
06.2014 – 05.2018	Congé parental, mariage et déménagement en Suisse
02.2012 – 05.2014	Grand magasin, Portugal, vendeuse « Mode pour jeunes »
07.2006 – 12.2011	« Denrées alimentaires » Mourinho Paul, Portugal, vendeuse de fruits et légumes

**Parcours scolaire/formation professionnelle**

---

06.2004 – 06.2006	Apprentissage de vendeuse alimentaire, Portugal
04.1997 – 04.2004	Ecole primaire et secondaire, Portugal

**Langues**

---

Allemand	Connaissances orales, niveau A2
Portugais	Langue maternelle
Français	Bonnes connaissances orales et écrites

**Loisirs**

---

Cuisine et famille

**Références**

---

Seront fournies lors de l'entretien d'embauche

**Entrée en fonction**

---

De suite ou à convenir

---

**Examen professionnel pour spécialiste RH**

---

---

**Epreuve 2 : Traitement de cas sur la base d'arguments techniques/  
Option de spécialisation B**

---

---

**Position d'examen 2.1 : Etude de cas intégrée**

---

---

**Solution-clé et grille d'évaluation**

---

---

**Situation de départ**

---

**Situation de départ du cas : « Souza Mourinho »**

Mme Maria Souza Mourinho et M. Joao Souza Mourinho forment un couple marié. Ils ont 2 enfants et habitent à Wohlen. En 2014, Mme Maria Souza Mourinho a déménagé en Suisse. Ils se sont mariés au cours de la même année. M. Joao Souza Mourinho a la double nationalité suisse et portugaise (CH/UE). Il a fait sa scolarité en Suisse où il a suivi une formation de boulanger. Il a été inscrit à votre ORP le 9 août 2022. Du 15 juillet 2019 au 6 août 2022, il a été détenu dans un établissement pénitentiaire.

Mme Souza Mourinho s'est inscrite à votre ORP le 31 août 2022. Pendant la détention de son mari, elle a travaillé et vécu avec leurs enfants en Allemagne. Elle a travaillé dans le domaine du nettoyage et dans la restauration en tant qu'auxiliaire.

Vous êtes le conseiller/la conseillère en personnel responsable des deux demandeurs d'emploi. M. Souza Mourinho cherche actuellement un poste à 100% et Mme Souza Mourinho un poste à temps partiel avec un taux d'occupation de 60% au maximum.

**Partie 1****Description de cas**

M. Souza Mourinho vous a fait parvenir une ébauche rudimentaire de son CV par e-mail. Vous l'analysez et élaborez ensuite une proposition d'un CV complété et optimisé.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 1 : CV 1, M. Souza Mourinho

**Tâche 1 / Partie 1 / Solutions et grille d'évaluation**
**Tâche 1 / Feuilles de solution 1 à 4**

Nommez 6 éléments liés au contenu et/ou à la forme qui manquent dans le CV ou qui devraient être améliorés. Indiquez, sous forme de mots-clés, les éléments que vous ajouteriez au CV ou de quelle manière vous entendez l'améliorer.

De plus, M. Souza Mourinho vous explique, dans son e-mail, qu'il ne sait pas de quelle manière il doit mentionner son séjour dans l'établissement pénitencier dans son CV. Vaut-il mieux simplement indiquer les activités effectuées (réparation d'appareils motorisés, fabrication de pièces pour des machines) ou est-il plus judicieux de préciser que les tâches étaient effectuées pendant son séjour en prison ? Que conseillez-vous à M. Souza Mourinho par rapport à cette question ?

Enumérez 3 arguments qui, selon vous, plaident **en faveur de la mention du séjour en prison** et 3 arguments **en défaveur d'une telle mention**.

Elaborez une mention dans le CV de M. Souza Mourinho qui décrit, selon vous, ce passage dans sa vie professionnelle de manière adéquate.

*Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution 1 à 4 de la tâche 1.*

**SOLUTIONS POSSIBLES**
**Tâche 1 / Feuilles de solution 1 à 2**

Eléments manquants / à améliorer	Eléments à compléter, à améliorer (sous forme de mots-clés)
Activités professionnelles, étapes professionnelles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter des indications des mois aux indications des années.</li> <li>Compléter l'indication de la durée des activités professionnelles avec des dates précises.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter le nom de l'entreprise avec le lieu de travail.</li> <li>Préciser la location du site de l'entreprise/le lieu de travail.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décrire les activités effectuées de manière plus précise.</li> <li>Préciser les produits fabriqués.</li> <li>Préciser les machines/outils utilisés.</li> </ul>
	D'autres précisions/compléments : <ul style="list-style-type: none"> <li>Rétablissement complet des suites de l'accident.</li> <li>Absence de séquelles de l'accident, etc.</li> </ul>
	Présenter le séjour en prison de manière plus discrète/plus sobre/de façon moins évidente.

Eléments manquants / à améliorer	Eléments à compléter, à améliorer (sous forme de mots-clés)
Photo.	Compléter avec une photo/un portrait récent et professionnel conformément aux exigences du marché.
Langues.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préciser le niveau de connaissances des langues : ajouter des précisions telles que : « de bonnes connaissances », « de très bonnes connaissances » ou des indications similaires.</li><li>• Indiquer le niveau des connaissances de langue (ALL), par ex., C1, etc.</li></ul>
Profil court.	Elaborer aussi un profil court : indication des compétences, des capacités et des qualités.
Connaissances en ICT / informatique / logiciels bureautiques.	A ajouter : des informations sur les connaissances en informatique/PC et en logiciels bureautiques, le cas échéant.
Références.	Compléter le CV avec l'indication d'une ou de plusieurs personnes de référence ou ajouter une mention du genre : « seront volontiers communiquées lors d'un entretien d'embauche ».
Mise en page.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compléter avec des éléments de mise en page.</li><li>• Améliorer en ajoutant des espaces, des mises en gras, en choisissant une police particulière, etc.</li><li>• Optimiser la mise en page.</li><li>• Utiliser des modèles standards.</li></ul>
	Présenter le séjour en prison de manière plus discrète/plus sobre/de façon moins évidente.

---

**Expert/e/s**

D'autres compléments ou corrections qui permettent d'améliorer le CV de manière significative sont possibles.

**Tâche 1 / Feuille de solution 3**

Mention du séjour en prison dans le CV.

Arguments en faveur de la mention
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pas de mensonges dans le CV.</li><li>• Le CV doit être complet et conforme à la vérité.</li><li>• Fidèle à la vérité.</li></ul>
Preuve d'honnêteté, d'ouverture et de transparence (du candidat).
<ul style="list-style-type: none"><li>• De toute manière, l'employeur le découvrira tôt ou tard.</li><li>• Il faut éviter que l'employeur l'apprenne plus tard.</li></ul>
De cette manière, on peut éviter que l'employeur le licencie une fois qu'il apprendra la nouvelle.
Si l'employeur devait demander un extrait du casier judiciaire, il n'y a pas besoin de trouver des excuses, il n'y aura pas de dissimulation de faits.
Il n'y a pas de lacune temporelle dans le CV.

Arguments contre la mention
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cela peut être un critère d'exclusion lors de la sélection des candidats.</li><li>• Les chances d'être sélectionné et/ou d'être invité à un entretien d'embauche sont nettement réduites.</li></ul>
Il est plus facile d'expliquer des antécédents judiciaires ou un séjour en prison lors d'un entretien.
Il se peut que : <ul style="list-style-type: none"><li>• l'employeur ne pose pas de questions,</li><li>• ne remarque rien,</li><li>• ne s'y intéresse pas.</li></ul>

---

**Expert/e/s**

D'autres réponses sont possibles.

**Tâche 1 / Feuille de solution 4**

Proposition d'une mention adéquate concernant cette période dans la vie professionnelle de M. Souza Mourinho dans son CV.

Durée	Tâches
07.2019 - 08.2022.	Détention dans l'établissement pénitencier « Pöschwies », à Regensdorf, collaborateur dans l'atelier technique. <ul style="list-style-type: none"><li>• Réparations et remises en état de différents appareils mécaniques/motorisés.</li><li>• Tournage, fraisage et meulage pour la production de pièces détachées pour des machines.</li><li>• Responsable de l'ordre et de la propreté de l'atelier.</li></ul>

---

**Grille d'évaluation****Tâche 1 / Partie 1 / Evaluation max. 21 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA par indication correcte d'une proposition de complément ou d'amélioration (max. 12 CA)
- 1 CA par argument compréhensible et correct (max. 6 CA)
- 3 CA pour la formulation de la mention en fonction de sa complétude, de son exhaustivité et de sa clarté

CA	Points
21–20	6
19–18	5
17–16	4
15–13	3
12–9	2
8–5	1
4–0	0

---

**Tâche 2 / Partie 1 / Solutions et grille d'évaluation**

---

**Tâche 2 / Feuilles de solution 1 à 2**

M. Souza Mourinho viendra vous voir après-demain pour son premier entretien de conseil. Montrez, à l'aide d'un tableau, l'ordre dans lequel vous classez les 7 phases d'entretien de conseil suivantes :

- Clarification des faits, vérification de la situation formelle, administration
- Introduction, entrée en matière
- Accueil
- Analyse de la situation actuelle, exploration, analyse de l'état actuel
- Conclusion et prise de congé
- Attribution de tâches, accords, activation, instructions
- Résumé, conclusions, prochaines démarches

Indiquez les thèmes/contenus que vous abordez lors des différentes phases du premier entretien de conseil. Précisez, pour chaque phase, 3 thèmes/contenus à aborder.

Exception : pour l'accueil et pour la prise de congé, il suffit d'indiquer un élément.

*Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution 1 à 2 de la tâche 2.*

---

**SOLUTIONS POSSIBLES****Tâche 2 / Feuilles de solution 1 à 2**

	Phase d'entretien	Thèmes/Contenus
1	Accueil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil cordial, saluer chaleureusement la personne – établir le contact verbal/dialogue avec la personne.</li></ul>
2	Introduction, entrée en matière	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clarification des rôles/gestion de la relation.</li><li>• Clarification des attentes mutuelles.</li><li>• Détermination des objectifs de l'entretien de conseil.</li><li>• Indication de la durée de l'entretien de conseil.</li></ul>
3	Clarification des faits, vérification de la situation formelle, administration	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérification de l'aptitude au placement formelle (domicile, permis, état de l'inscription, joignabilité).</li><li>• Vérification/complément/précision des données personnelles, professionnelles et de contact (dans le système).</li><li>• Vérification du niveau d'information du demandeur d'emploi (obligations, droits, délais, RDV).</li></ul>

	Phase d'entretien	Thèmes/Contenus
4	Analyse de la situation actuelle, exploration, analyse de l'état actuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarification du licenciement (motifs), délai de préavis, disponibilité pour un nouvel emploi.</li> <li>• Clarification de la situation personnelle : famille, santé, mobilité.</li> <li>• Clarification de la stratégie de recherche appliquée jusqu'à présent (quoi, où, qui).</li> <li>• Vérification des efforts de recherche de travail déployés jusqu'à présent (quantité et qualité).</li> <li>• Vérification des résultats.</li> <li>• Analyse des documents de candidature (dossier complet, qualité).</li> <li>• Analyse du besoin de qualification, vérifier la pertinence des MMT (connaissance des langues, compétences en matière de candidature).</li> </ul>
5	Attribution de tâches, accords, activation, instructions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation des documents de candidature (mise à jour, qualité, format, etc.).</li> <li>• Définition/explication d'une stratégie de recherche (quoi, où, comment).</li> <li>• Accord sur les recherches personnelles à effectuer (qualité, quantité) – mode de postulation.</li> <li>• Explication des outils d'aide par rapport aux documents de candidature et à la stratégie de recherche (documents, modèles, codes login JobRoom, etc.).</li> <li>• Remise de documents pertinents (listes, flyers, brochures, etc.).</li> <li>• Ev. procéder à un matching (dans le système) et à des assignations.</li> <li>• Ev. explication et détermination de dates d'éventuelles MMT/ de vérifications spéciales/d'un soutien particulier.</li> <li>• Ev. explication d'éventuelles notifications/sanctions/ délai supplémentaire. (Fournir les preuves des recherches de travail avant le début du chômage).</li> <li>• Ev. explication devoirs et obligations de la prise en charge – oralement/par écrit.</li> </ul>
6	Résumé, conclusions, prochaines démarches	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répéter brièvement les tâches à effectuer/accords les plus importants.</li> <li>• Répéter brièvement les obligations et les dates les plus importantes.</li> <li>• Fixer le prochain RDV.</li> <li>• Vérification de tous les documents remis.</li> </ul>

	Phase d'entretien	Thèmes/Contenus
7	Conclusion et prise de congé	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encourager/souhaiter bonne chance à la personne pour ses recherches ; présenter ses meilleurs vœux ; accompagner la personne.</li><li>• Prendre congé.</li></ul>

---

**Grille d'évaluation****Tâche 2 / Partie 1 / Evaluation max. 24 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque phase d'entretien indiquée dans l'ordre correct (max. 7 CA)
- 1 CA pour chaque thème/contenu correct et compréhensible attribué à la phase d'entretien (max. 17 CA)

CA	Points
24–22	6
21–19	5
18–16	4
15–13	3
12–10	2
9–7	1
6–0	0

---

**Tâche 3 / Partie 1 / Solutions et grille d'évaluation**

---

**Tâche 3 / Feuilles de solution 1 à 2**

Quelques jours après l'entretien avec M. Souza Mourinho, vous recevez son épouse pour son premier entretien. Mme Souza Mourinho a vécu en Allemagne au cours de ces 3 dernières années (pendant que son mari était en prison) et y a travaillé pendant plus de 6 mois dans différents postes à temps partiel. Avant de revenir en Suisse - alors qu'elle était encore en Allemagne - elle s'est inscrite à l'agence pour l'emploi. Quelles sont les conditions à remplir et quels sont les délais à respecter afin que Mme Souza Mourinho puisse bénéficier des indemnités de chômage en Suisse ?

Nommez 4 conditions/exigences/délais.

Quelles sont les prestations de l'ORP dont les demandeurs d'emploi inscrits peuvent bénéficier même s'ils n'ont pas droit aux indemnités de chômage ? Indiquez 4 prestations.

*Inscrivez vos réponses sur les feuilles de solution 1 et 2 de la tâche3.*

---

**SOLUTIONS POSSIBLES****Tâche 3 / Feuille de solution 1**

<b>4 conditions/exigences/délais pour bénéficier des indemnités de chômage</b>
Inscription valide auprès de l'agence de l'emploi du pays dans lequel elle s'est retrouvée au chômage (Allemagne).
Inscription à l'ORP dans un délai de 7 jours après le départ.
Présentation du formulaire PD U2 valable en Suisse (complet, dûment signé, tampon).
Considérées en Suisse comme étant une importation de prestations : les indemnités de chômage sont versées en fonction des taux de prestation du prestataire (agence pour l'emploi / Allemagne).
Obligation d'annonce du changement de la situation personnelle à l'ORP et au prestataire étranger (agence pour l'emploi / Allemagne).
Après 60 jours de chômage contrôlé, le demandeur d'emploi a droit à 5 jours sans contrôle.
La durée de l'importation des prestations est de 3 à un maximum de 6 mois (période d'importation).
Le demandeur d'emploi doit satisfaire aux règles de contrôle de l'ORP compétent conformément aux dispositions légales en vigueur (LACI).
Pendant la durée de l'importation des prestations, aucune MMT ne peut être accordée ou ordonnée.

---

**Tâche 3 / Feuille de solution 2****4 Prestations de l'ORP pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas droit aux indemnités de chômage**

Conseil en personnel/entretiens de conseil.

Placements, assignations.

Outils/infrastructure de l'ORP : utilisation d'un ordinateur/PC, utilisation des aides pour postuler pour des postes, accès au « Self Service Information » (SSI).

Informations, brochures, modèles de documents.

Inscription à « Job-Room », accès à la plateforme d'emplois.

Accès exclusif aux postes soumis à l'obligation d'annoncer.

---

**Grille d'évaluation****Tâche 3 / Partie 1 / Evaluation max. 8 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque condition/exigence/délai correct (max. 4 CA)
- 1 CA pour chaque prestation correcte (max. 4 CA)

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

**Partie 2****Description de cas**

Lors du premier entretien de conseil avec M. Souza Mourinho, il vous a informé qu'il souffre d'une allergie à la farine (attestée par un certificat médical) qui a été détectée chez lui au cours de son séjour au pénitencier et qu'il ne peut plus exercer son métier de boulanger. M. Souza Mourinho vous a remis son CV revu et mis à jour.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 2 : CV 2, Mourinho Souza Joao
- Annexe 3 : prise de position de M. Souza Mourinho

## Tâche 4 / Partie 2 / Solutions et grille d'évaluation

### Tâche 4 / Feuilles de solution 1 à 2

Elaborez une stratégie de candidature adéquate pour M. Souza Mourinho dont vous pourrez discuter avec lui. Tenez compte des informations contenues dans son CV et de toutes les circonstances connues. Fondez-vous sur les 4 questions suivantes « Quoi / Comment / Où / Qui » pour élaborer sa stratégie de candidature :

- Quoi : domaine de recherche, activités, désignations de poste.
- Comment : type de recherche, canaux de recherche.
- Où : région de recherche et employeurs potentiels.
- Qui : présentation de soi, élaboration d'un profil.

Elaborez une liste en respectant cette structure. Indiquez pour chaque question portant sur la stratégie de candidature 3 indications concrètes et clairement formulées que M. Souza Mourinho doit appliquer lors de ses recherches d'emploi.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 4.*

### SOLUTIONS POSSIBLES

#### Tâche 4 / Feuilles de solution 1 à 2

Question	Description (indications concrètes et clairement formulées)
<b>Quoi :</b> Domaine de recherche, activités, désignations de poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborateur de production dans le domaine des machines/machines de boulangerie.</li> <li>• Auxiliaire/collaborateur dans un atelier technique.</li> <li>• Mécanicien, mécanicien en motocycles, mécanicien en machines.</li> <li>• Chauffeur (véhicules de transports avec remorque, C1E).</li> <li>• Gestionnaire en ingrédients pour la boulangerie, (service de vente, service d'achats, logistique).</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Comment :</b> Type de recherche, canaux de recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portails en ligne : enregistrer le profil, élaborer plusieurs requêtes de recherche, postuler de manière ciblée pour des postes sur le marché de l'emploi ouvert.</li> <li>• Déposer son profil auprès de 2 à 3 agences de placement privées soigneusement sélectionnées.</li> <li>• Contacter et activer son réseau personnel.</li> <li>• Envoyer des candidatures spontanées ciblées aux employeurs.</li> <li>• Conseil par/collaboration avec l'assistance de probation.</li> <li>• ...</li> </ul>

Question	Description (indications concrètes et clairement formulées)
<b>Où :</b> Région de recherche et employeurs potentiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chercher des employeurs potentiels à proximité de lignes de bus et de trains (S-Bahn) situées à 1 à 2h. de trajet du domicile actuel.</li> <li>• Chercher des employeurs potentiels situés à 1 à 2h. de trajet en voiture.</li> <li>• Chercher et localiser des entreprises disposant potentiellement de postes adéquats à 1 à 2h. en voiture ou en transports publics et envoyer des candidatures spontanées.</li> <li>• Ev. envisager un déménagement.</li> <li>• ...</li> </ul>
<b>Qui :</b> Présentation de soi, élaboration d'un profil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Souligner les qualités/compétences de son profil (CV, lettres de motivation).</li> <li>• Définir les points forts/compétences en fonction des différents domaines de recherche (diverses activités) – adaptation aux différents profils d'exigences.</li> <li>• Préparer un récit/une explication du séjour en prison/de l'accident et se préparer/s'entraîner à le répéter.</li> <li>• Préparer un récit/une explication du problème de santé (allergie à la farine) et se préparer/s'entraîner à le répéter – envisager/préparer une reconversion/perspectives d'avenir.</li> <li>• Se préparer/s'entraîner à répondre aux questions d'entretien d'embauche classiques.</li> <li>• ...</li> </ul>

### Grille d'évaluation

#### Tâche 4 / Partie 2 / Evaluation max. 24 CA

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque indication concrète et clairement formulée de la stratégie de candidature (max. 24 CA)

CA	Points
24–23	6
22–21	5
20–19	4
18–16	3
15–12	2
11–9	1
8–0	0

---

**Tâche 5 / Partie 2 / Solutions et grille d'évaluation**

---

**Tâche 5 / Feuilles de solution 1 à 2**

Vous venez de recevoir les preuves de recherche d'emploi de M. Souza Mourinho pour le mois de septembre 2022. Lors de la vérification des preuves, vous constatez qu'il a effectué 3 candidatures de moins que convenu oralement avec vous. M. Souza Mourinho justifie les candidatures manquantes en expliquant qu'il n'a pas trouvé davantage de postes appropriés sur jobs.ch.

Jugez-vous le nombre de recherches d'emploi comme étant suffisant ou insuffisant ? Indiquez 3 justifications possibles aussi bien pour l'évaluation « **suffisant** » que « **insuffisant** ».

De plus, vous avez constaté qu'il n'y a aucune indication dans le formulaire concernant le seul poste que vous lui avez assigné. Lorsque vous lui avez demandé ce qu'il en est, M. Souza Mourinho vous a expliqué que le lieu de travail et les horaires ne lui convenaient pas et que c'est pour cette raison qu'il n'a pas postulé pour ce poste. Vous lui avez demandé une justification écrite du motif du refus du poste (droit d'être entendu) que vous venez de recevoir.

Comment évaluez-vous la justification du refus du poste ? Décidez, sur la base des informations indiquées dans la prise de position (droit d'être entendu) de M. Souza Mourinho si vous prononcerez une sanction contre lui ou pas. Précisez, en outre, pour les deux décisions possibles, des arguments qui pourraient la justifier. Nommez 3 arguments pour chacune des décisions possibles.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 5.*

**SOLUTIONS POSSIBLES**
**Tâche 5 / Feuille de solution 1**

Evaluation des recherches de travail	
Suffisant <input type="checkbox"/>	Insuffisant <input checked="" type="checkbox"/>

  

Justification	Justification
<ul style="list-style-type: none"> <li>3 efforts de moins peuvent exceptionnellement être tolérés.</li> <li>3 efforts de moins ne constituent qu'une faible différence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cela constitue une violation de ses engagements.</li> <li>Il n'a pas respecté le mandat convenu qui lui a été donné.</li> </ul>
C'est la première violation d'une obligation.	Le demandeur d'emploi (l'assuré) n'a pas fait preuve de suffisamment d'efforts pour réduire les dommages.
Une explication suivie d'un avertissement est suffisante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 à 12 efforts de recherche de travail peuvent raisonnablement être exigés du demandeur d'emploi.</li> <li>Le demandeur d'emploi (l'assuré) n'a pas entrepris tous les efforts pouvant raisonnablement être exigés de lui.</li> </ul>
La personne assurée a, à priori, fait des efforts pour réduire les dommages, mais elle peut encore en faire davantage.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La personne assurée aurait facilement pu postuler pour davantage de postes.</li> <li>D'autres sources d'informations/platformes d'emploi sont accessibles facilement.</li> </ul>
L'accord n'a pas été consigné par écrit.	
On peut tolérer ce fait pour autant que le demandeur d'emploi ait réussi à décrocher un ou plusieurs entretiens d'embauche.	

**Tâche 5 / Feuille de solution 2**

Evaluation des recherches de travail	
Prononcer une sanction <input checked="" type="checkbox"/>	Ne PAS prononcer une sanction <input type="checkbox"/>

Arguments en faveur d'une sanction	Arguments en défaveur d'une sanction
Etant donné que le trajet est de moins de 2h., il est considéré comme convenable.	Il n'a pas d'expérience/de formation dans la vente.
Les horaires et le travail du samedi sont convenables.	Il suit une formation continue le samedi dont il assume les frais.
M. Souza Mourinho répond aux exigences et dispose des compétences requises.	L'absence d'un véhicule privé rend le trajet difficile.
	Il s'agit d'un emploi à durée déterminée.
	Le conseiller en personnel dispose d'une certaine marge de manœuvre.

**Expert/e/s**

D'autres réponses sont possibles.

**Grille d'évaluation****Tâche 5 / Partie 2 / Evaluation max. 16 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque évaluation correcte du nombre de recherches d'emploi
- 1 CA pour chaque justification compréhensible (max. 6 CA)
- 2 CA pour l'évaluation correcte du refus du poste
- 1 CA pour chaque argument compréhensible ou sanction (max. 6 CA)

CA	Points
16–15	6
14–13	5
12–11	4
10–8	3
7–5	2
4–3	1
2–0	0

---

**Tâche 6 / Partie 2 / Solutions et grille d'évaluation**

---

**Tâche 6 / Feuille de solution 1**

Etant donné que M. Souza Mourinho a manifestement du mal à chercher du travail et à élaborer des candidatures ciblées, vous cherchez des postes adéquats dans PLASTA. Dans son domaine de recherche, vous trouvez avant tout des postes à temps partiel et à durée déterminée. Vous voulez le convaincre de postuler aussi pour des postes qui lui permettent de réaliser un gain intermédiaire.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 de la tâche 6.*

---

**SOLUTIONS POSSIBLES****Tâche 6 / Feuille de solution 1**

Arguments en faveur d'un gain intermédiaire
Vous restez intégré au marché du travail et gardez le rythme quotidien du travail. De plus, il n'y aura pas de vides dans votre CV.
L'expérience nous montre qu'il est plus facile de postuler pour un travail étant en poste.
Vous acquérez de nouvelles références et faites de nouvelles connaissances.
De nouveaux certificats de travail sont très utiles lors de la recherche d'un travail. Ils prouvent que vous êtes capables de vous intégrer et de travailler en équipe.
Un gain intermédiaire vous aide à élargir votre réseau.
Cela vous permet d'augmenter votre revenu.
Même un petit gain intermédiaire en vaut la peine.
Vous économisez les indemnités journalières auxquelles vous avez droit.
Vous acquérez de nouvelles périodes de cotisation sauf en cas d'un gain intermédiaire sous forme de travail en indépendant.

---

**Expert/e/s**

D'autres réponses sont possibles.

**Grille d'évaluation****Tâche 6 / Partie 2 / Evaluation max. 12 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque argument compréhensible et clairement formulé (max. 12 CA)

CA	Points
12-11	3
10-9	2
8-6	1
5-0	0

**Partie 3****Description de cas**

Mme Souza Mourinho s'est inscrite à l'ORP avec un taux d'occupation de 60 %. Elle a une solution de garde pour ses enfants pendant 2 jours fixes de la semaine. Elle est disponible jusqu'à 18h00 le soir. Elle n'a pas de permis de conduire. Elle recherche un travail à temps partiel dans tous les domaines dans lesquels elle a déjà travaillé.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 4 : CV de Mme Mourinho Souza Maria
- Annexe 5 : Preuves des recherches personnelles de travail de Mme Mourinho Souza Maria du mois d'août 2022

---

**Tâche 7 / Partie 3 / Solutions et grille d'évaluation**

---

**Tâche 7 / Feuilles de solution 1 à 3**

Vous avez reçu à temps le formulaire avec les preuves des recherches personnelles de travail effectuées par Mme Souza Mourinho au cours la période de contrôle d'août 2022. Vous aviez convenu par écrit avec elle de fournir 10 preuves de recherches personnelles pour des postes adéquats.

Evaluez chaque effort de recherche de Mme Souza Mourinho. Précisez, en particulier, pour chaque effort de recherche personnel s'il est correct sur le plan formel, s'il est complet et si le poste mentionné correspond au profil de Mme Souza Mourinho. Justifiez votre évaluation.

Evaluez aussi si le nombre et la qualité des recherches de travail au cours de la période de contrôle du mois d'août sont suffisants. Décidez aussi bien sur le plan du nombre que de la qualité si les efforts déployés sont suffisants ou pas et justifiez vos décisions.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 3 de la tâche 7.*

---

**SOLUTIONS POSSIBLES****Tâche 7 / Feuilles de solution 1 à 2**

Date	Evaluation de l'adéquation du poste au profil / Justification	Candidature acceptée
03.08	<ul style="list-style-type: none"><li>Elle n'a pas indiqué de personne de contact.</li><li>Le taux d'occupation ne correspond pas au taux de disponibilité de la demandeuse d'emploi.</li><li>Il s'agit probablement d'un travail du soir.</li></ul>	Non
05.08	<ul style="list-style-type: none"><li>Les données sont complètes.</li><li>Le profil (expérience/activités) est adéquat.</li><li>Le lieu de travail est envisageable.</li><li>Le taux d'occupation est adéquat.</li></ul>	Oui
09.08	<ul style="list-style-type: none"><li>Elle n'a pas indiqué de personne de contact.</li><li>Elle ne dispose pas de l'expérience requise, et probablement pas non plus des connaissances linguistiques exigées.</li></ul>	Non
10.08	<ul style="list-style-type: none"><li>Elle a fourni toutes les informations nécessaires.</li><li>Le profil (expérience/activités) convient.</li><li>Le lieu de travail est envisageable.</li><li>Le taux d'occupation est adéquat.</li></ul>	Oui

Date	Evaluation de l'adéquation du poste au profil / Justification	Candidature acceptée
23.08	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elle a fourni toutes les informations nécessaires.</li><li>• Le profil (expérience/activités) convient.</li><li>• Le lieu de travail est envisageable.</li><li>• Le taux d'occupation est adéquat.</li></ul>	Oui
24.08	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elle a fourni toutes les informations nécessaires.</li><li>• Le profil (expérience/activités) convient.</li><li>• Le lieu de travail est envisageable.</li><li>• Le taux d'occupation est adéquat.</li></ul>	Oui
25.08	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elle a fourni toutes les informations nécessaires.</li><li>• Le profil (expérience/activités) convient.</li><li>• Le lieu de travail est envisageable.</li><li>• Le taux d'occupation est possible.</li></ul>	Oui
26.08	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elle a fourni toutes les informations nécessaires.</li><li>• Le profil (expérience/activités) convient.</li><li>• Le lieu de travail est envisageable.</li><li>• Le travail posté n'est pas possible.</li></ul>	Non
29.08	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elle a fourni toutes les informations nécessaires.</li><li>• Le profil (expérience/activités) convient.</li><li>• Le lieu de travail est envisageable.</li><li>• Le taux d'occupation est possible.</li></ul>	Oui

**Tâche 7 / Feuille de solution 3**

<b>Evaluation du nombre</b>	<b>Justification</b>
Suffisant	L'évaluation du nombre d'efforts de recherche de travail comme étant suffisant n'est pas correcte.
Insuffisant	3 candidatures ne peuvent pas être retenues, il reste donc 6 candidatures correctes. Cela veut dire qu'il manque 4 candidatures par rapport au nombre défini et ce, sans justification. Dans les domaines de recherche convenables, le marché du travail offre davantage de possibilités de candidature.

<b>Evaluation de la qualité</b>	<b>Justification</b>
Suffisante	Toutes les preuves des efforts de recherche de travail acceptées sont mentionnées en indiquant les données de contact (e-mail ou nom ou n° de tél.). Les désignations de poste, le taux d'occupation, la forme de candidature et le statut sont indiqués.
Insuffisante	L'évaluation de la qualité comme étant insuffisante n'est pas correcte.

**Grille d'évaluation****Tâche 7 / Partie 3 / Evaluation max. 24 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque évaluation/justification compréhensible de l'adéquation avec le profil (max. 9 CA)
- 1 CA pour chaque évaluation correcte si une candidature est acceptée (max. 9 CA)
- 1 CA pour l'évaluation correcte du nombre de candidatures et 2 CA pour la justification compréhensible de l'évaluation (max. 3 CA)
- 1 CA pour l'évaluation correcte de la qualité des candidatures et 2 CA pour la justification compréhensible de l'évaluation (max. 3 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
24–23	6
22–21	5
20–19	4
18–16	3
15–12	2
11–9	1
8–0	0

---

**Tâche 8 / Partie 3 / Solutions et grille d'évaluation**


---

**Tâche 8 / Feuilles de solution 1 à 2**

M. Souza Mourinho arrive pour son entretien de conseil en piteux état. Au cours de l'entretien, il vous explique qu'il ne recevra bientôt plus d'indemnités journalières, qu'il a déjà des dettes, qu'il n'a plus aucune chance de trouver du travail et qu'il souffre de problèmes de santé croissants (il vous parle de son allergie et mentionne les séquelles tardives de son accident).

De plus, au vu de son état et de son élocution, vous suspectez M. Souza Mourinho d'avoir peut-être un problème d'addiction (alcoolisme). Il vous remet un formulaire de l'AVS/AI « Demande de prestations AI pour adultes : Réadaptation professionnelle/Rente » et vous demande de l'aider à le remplir.

Comment procédez-vous dans cette situation ? Répondez aux questions suivantes :

- Quels sont les services qu'il devrait contacter et quel genre d'aide devrait-il demander ?  
Indiquez 4 services/institutions auxquels ce demandeur d'emploi peut s'adresser et décrivez l'offre d'aide proposée par ceux-ci.
- Comment - ou par qui - les prestations de conseil à l'ORP sont-elles poursuivies ?  
Précisez si vous continuerez l'activité de conseil normalement ou si des mesures spéciales seront prises et justifiez votre réponse.
- Que pourra-t-on atteindre par le biais d'une forme de conseil spéciale ?  
Expliquez l'utilité apportée à la personne assurée par cette forme de conseil. Nommez 3 points.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 8.*

---

**SOLUTIONS POSSIBLES**
**Tâche 8 / Feuille de solution 1**

Service/Institutions	Description de l'offre d'aide
Service social de la commune de résidence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil social.</li> <li>• Aide financière d'urgence ou versements réguliers.</li> <li>• Aide, attribution d'un logement en cas de difficultés de paiement du loyer.</li> <li>• Occupation dans le cadre de l'intégration sur le marché du travail.</li> </ul>
Médecin de famille, services médicaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de son état de santé.</li> <li>• Attestation d'une incapacité de travail partielle/totale.</li> <li>• Encadrement médical.</li> </ul>

Service/Institutions	Description de l'offre d'aide
Centre de consultation pour les problèmes de dépendance, service de prévention de la dépendance, Croix bleue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien et conseil pour surmonter sa dépendance.</li> <li>Accompagnement et encadrement, y compris de manière anonyme.</li> <li>Groupes de discussion, lieux de rencontre.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurance Invalidité – AI.</li> <li>Etablissement (cantonal) des assurances sociales (E)CAS – Office AI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détection précoce, intervention précoce.</li> <li>Mesures de réadaptation, réintégration dans le monde du travail.</li> <li>Reconversion professionnelle.</li> <li>Rentes à long terme/rentes partielles.</li> </ul>
Conseil en matière d'endettement, conseil cantonal en matière d'endettement, organisations caritatives, services de l'Eglise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien et conseil dans le domaine financier.</li> <li>Planification du budget, plans d'économies, plans de paiement, remboursement des dettes.</li> </ul>

**Tâche 8 / Feuille de solution 2**

Poursuite du conseil par	Justification
Spécialiste en collaboration interinstitutionnelle (CII), membre du réseau CII, moi-même en faisant appel au réseau CII.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le demandeur d'emploi traverse une phase de vie dans laquelle il se voit confronté à une problématique multiple.</li> <li>Plusieurs autres institutions sont ou seront impliquées : service social, AI.</li> <li>La coordination de ces services implique des efforts supplémentaires en matière de conseil afin de permettre la réinsertion dans le monde du travail.</li> <li>Cela dépasse les limites du conseil en personnel « normal » / le demandeur d'emploi est difficile à placer.</li> </ul>

Utilité apportée par le conseil spécial
Les prestations des différentes institutions sont coordonnées et permettent aux demandeurs d'emploi de mieux se retrouver dans le système d'assurances.
Des doublons peuvent être évités parce que les institutions impliquées coordonnent leurs analyses en vue de la réinsertion du demandeur d'emploi.
Les nombreuses interfaces entre les institutions sont définies sur la base d'une communication régulière et les processus compliqués sont simplifiés.

**Utilité apportée par le conseil spécial**

La vision limitée à ses propres finances » – c.-à-d. le fait que chaque institution ne s'intéresse qu'à son propre budget – est souvent surmontée au quotidien et dans certains cas spécifiques.

L'effet « porte-tournante », c.-à-d. le cas de figure d'une personne qui se retrouve toujours dans la même situation et qui est transférée d'une institution à l'autre – peut être évité ce qui facilite sa réinsertion dans le monde du travail.

**Grille d'évaluation****Tâche 8 / Partie 3 / Evaluation max. 21 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque service/institution correctement indiqué (max. 4 CA)
- 2 CA pour chaque description compréhensible de l'offre correspondante (max. 8 CA)
- 1 CA pour chaque indication correcte du service/du spécialiste
- 2 CA pour une justification compréhensible
- 2 CA par explication/énumération compréhensible de l'utilité (max. 6 CA)

CA	Points
21–20	6
19–18	5
17–15	4
14–12	3
11–9	2
8–6	1
5–0	0

## Tâche 9 / Partie 3 / Solutions et grille d'évaluation

### Tâche 9 / Feuilles de solution 1 à 2

Quelques semaines plus tard, un collaborateur de l'Office des poursuites de la commune de domicile de Mme Souza Mourinho vous appelle et vous demande si Mme Souza Mourinho est inscrite à l'ORP et si oui, auprès de quelle Caisse de chômage.

Allez-vous lui fournir ses renseignements ? Décidez si vous allez divulguer les informations dans ce cas.

Justifiez votre réponse en indiquant l'article de loi correspondant qui précise le cas dans lequel les renseignements peuvent être fournis et dans quel cas ils ne peuvent pas être donnés.

*Inscrivez vos réponses sur la feuille de solution 1 de la tâche 9.*

### SOLUTIONS POSSIBLES

#### Tâche 9 / Feuille de solution 1

<b>Evaluation des efforts de recherche de travail</b>	
Fournir le renseignement <input type="checkbox"/>	Ne PAS fournir le renseignement <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Justification</b>	<b>Justification</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans certains cas spécifiques et suite à une requête écrite et motivée – conformément à l'art. 91, 163 et 222 LP – la divulgation des informations est autorisée.</li> <li>Divulgarion des données art. 97a LACI, art. 32 et 33 LPGa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est interdit de fournir des renseignements d'ordre général par téléphone aux offices de poursuite et de faillite.</li> <li>Divulgarion des données - art. 97a LACI, art. 32 et 33 LPGa.</li> </ul>

### Grille d'évaluation

#### Tâche 9 / Partie 3 / Evaluation max. 8 CA

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour la décision correcte concernant la divulgation des informations
- 1 CA pour chaque justification correcte (max. 4 CA)
- 2 CA pour chaque indication correcte de l'article de loi (max. 2 CA)

<b>CA</b>	<b>Points</b>
8-7	3
6-5	2
4-3	1
2-0	0

**Partie 4****Description de cas**

Comme vous êtes, entre autres, aussi responsable des relations avec les employeurs, on vous transfère l'appel d'un M. Kurz, de la Chancellerie de la ville de Lenzbourg. M. Kurz est responsable des publications d'offres d'emploi. C'est la première fois qu'il contacte votre ORP. Vous lui proposez un rendez-vous pour pouvoir lui présenter les prestations de l'ORP destinées aux employeurs.

**Vous disposez du matériel complémentaire suivant :**

- Annexe 6 : Publication de l'offre d'emploi – Collaborateur/trice voirie.

**Tâche 10 / Partie 4 / Solutions et grille d'évaluation**
**Tâche 10 / Feuilles de solution 1 à 2**

Vous préparez une petite présentation pour le rendez-vous convenu avec M. Kurz.

Elaborez la table de matières de cette présentation :

- 4 domaines thématiques (thème principal/domaine de prestations de service)
- Indiquez 2 contenus concrets pour chaque domaine thématique (descriptions)

*Inscrivez vos solutions sur la feuille de solution 1 à 2 de la tâche 10.*

**SOLUTIONS POSSIBLES**
**Tâche 10 / Feuilles de solution 1 à 2**

Thème principal / Domaine de service	Contenus concrets (descriptions)
Assistance lors de la publication des offres d'emploi.	Réception et confirmation de la saisie du poste selon les prescriptions du canton et/ou Plasta.
	Suivi des progrès et échanges avec l'employeur.
	Interlocuteur pour l'employeur jusqu'à ce que le poste soit repourvu ou que le dossier soit fermé.
Introduction et soutien lors de l'utilisation des services de « Job Room ».	Expliquer comment s'inscrire.
	Expliquer comment les postes peuvent être saisis de manière autonome.
	Rechercher des candidats de manière autonome.
Activités de placement actives et ciblées.	Présélection selon le profil d'exigences.
	Préparation des documents de candidature.
	Correspondance, clarifications de certains points avec les candidats.
	Proposition de profils correspondant aux exigences.
	Visites d'employeurs si nécessaire.
Assistance lors de l'annonce de postes soumis à l'obligation d'annoncer – annonce correcte de ceux-ci.	Saisir des postes pour l'employeur.
	Clarification et renseignements concernant l'obligation d'annoncer des postes vacants en cas de questions.
	Informations sur les dates et les délais.
	Echanges avec l'employeur concernant la procédure par rapport aux postes soumis à l'obligation d'annoncer.

Thème principal / Domaine de service	Contenus concrets (descriptions)
Organisation et mise en œuvre d'événements destinés aux employeurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bourses de l'emploi</li> <li>« Job Speed Dating »</li> </ul>
	Evénements dédiés à des thèmes spécifiques, d'information, de réseautage ou des ateliers.
	Rencontres d'échange spécifiques à un secteur, réunions d'information.
Aide durant la phase d'initiation de nouveaux collaborateurs (pas suffisamment qualifiés).	Allocations d'initiation au travail.
	Allocations de formation.
	Stages de formation.
	Stages professionnels.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciements collectifs.</li> <li>Fermetures d'entreprises.</li> </ul>	Information et soutien de l'employeur dans le cadre d'une procédure correcte.
	Séances d'information pour les collaborateurs concernés.
	Mise en place d'une assistance pour les collaborateurs concernés pour les soutenir dans leurs candidatures.
	Soutien lors de demandes d'indemnités en cas d'insolvabilité.
	Collaboration avec des agences de placement privées.
***	Tous les services sont gratuits.
	Aucun des services n'est facturé.
	Les activités sont financées par les cotisations des employeurs.

**Expert/e/s**

Les thèmes et la description des contenus (mots-clés) ne sont pas exhaustifs. Les contenus mentionnés dans la colonne de droite peuvent aussi – pour autant que ce soit correct – être attribués à d'autres thématiques principales.

**Grille d'évaluation****Tâche 10 / Partie 4 / Evaluation max. 20 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour chaque thème principal compréhensible (max. 4 CA)
- 2 CA pour chaque description de contenu compréhensible et claire (max. 16 CA)

CA	Points
20–19	6
18–17	5
16–15	4
14–12	3
11–9	2
8–6	1
5–0	0

**Tâche 11 / Partie 4 / Solutions et grille d'évaluation**
**Tâche 11 / Feuille de solution 1**

M. Kurz vous remet une offre d'emploi. La voirie de la ville recherche un collaborateur, un auxiliaire. En consultant l'offre d'emploi, vous pensez à M. Souza Mourinho. Vérifiez si vous proposez M. Souza Mourinho pour ce poste/lui assignez le poste. Comparez le CV de M. Souza Mourinho avec l'offre d'emploi.

Notez tous les points en faveur d'une assignation et tous les points en défaveur de celle-ci. Enumérez 4 motifs par colonne. Décidez ensuite si vous lui assignez le poste ou pas.

*Inscrivez vos solutions sur la feuille de solution 1 de la tâche 11.*

**SOLUTIONS POSSIBLES**
**Tâche 11 / Feuille de solution 1**

Motifs en défaveur d'une assignation	Motifs en faveur d'une assignation
Pas de formation artisanale de base.	Expérience de plusieurs années en tant que mécanicien.
Pas d'expérience de travail en voirie.	Bonnes connaissances en matière de machines/outils.
Pas d'expérience dans le domaine de l'élimination des déchets.	Dispose du permis de conduire B.
Peu, voire aucune expérience dans le contact direct avec les clients/activité focalisée sur le client.	A l'habitude de travailler de manière précise (boulangier, pâtissier).
Pas de connaissances dans le domaine de la construction/l'entretien des routes.	Possède de bonnes connaissances d'allemand.
Difficile d'effectuer des services de piquet puisqu'il n'a pas de voiture.	Aime s'occuper de machines.
Si un travail physique intense est requis, les séquelles à long terme de l'accident peuvent poser problème.	

Décision	
L'assignation ne doit pas être effectuée <input checked="" type="checkbox"/>	L'assignation peut être effectuée <input type="checkbox"/>

**Grille d'évaluation****Tâche 11 / Partie 4 / Evaluation max. 18 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 2 CA pour chaque motif compréhensible en faveur d'une assignation (max. 8 CA)
- 2 CA pour chaque motif compréhensible en défaveur d'une assignation (max. 8 CA)
- 2 CA pour la décision correcte

CA	Points
18-17	6
16-15	5
14-13	4
12-10	3
9-7	2
6-5	1
4-0	0

---

**Tâche 12 / Partie 4 / Solutions et grille d'évaluation**

---

**Tâche 12 / Feuille de solution 1**

Mme Souza Mourinho vous appelle et vous explique que l'entreprise Superclean a vu son profil sur « Job-Room » et qu'elle lui a proposé d'effectuer 4 jours d'essai dans le domaine du nettoyage de bureau.

Nommez 3 conditions requises pour autoriser des jours d'essai des demandeurs d'emploi.

Quelles sont les informations que vous fournissez à Mme Souza Mourinho par rapport à la demande de l'employeur d'effectuer 4 jours d'essai non payés ? Indiquez 3 points.

*Inscrivez vos solutions sur la feuille de solution 1 de la tâche 12.*

---

**SOLUTIONS POSSIBLES****Tâche 12 / Feuille de solution 1**

Conditions requises pour autoriser des jours d'essai
Elle peut effectuer les 4 jours d'essai pour autant que des jours d'essai soient usuels dans ce secteur.
Le poste/la fonction en vue de laquelle elle effectue les jours d'essai offre un salaire usuel dans la région et dans la branche.
Les demandeurs d'emploi ne doivent pas disposer de connaissances avérées ou d'expériences dans les activités et/ou dans la fonction (il faut tenir compte de tous les aspects de son expérience professionnelle).

Indications à Mme Souza Mourinho
4 jours d'essai sans rémunération ne sont pas autorisés.
L'assurance chômage tolère un maximum de 2 jours.
A partir du 3 <sup>e</sup> jour, le travail d'essai doit être rémunéré et déclaré sous forme de gain intermédiaire.
Demandez à l'employeur de réduire la durée de l'essai : celui-ci pourrait être diminuée à quelques heures.
C'est la période d'essai qui permet de vérifier de manière approfondie l'aptitude d'une personne à une fonction spécifique.

**Grille de solution****Tâche 12 / Partie 4 / Evaluation max. 6 CA**

Les solutions sont évaluées comme suit :

- 1 CA pour l'indication correcte des conditions (max. 3 CA)
- 1 CA pour chaque indication compréhensible (max. 3 CA)

CA	Points
6	3
5-4	2
3-2	1
1-0	0