
Examen professionnel pour spécialiste RH 2019

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

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

Nom _____

N° du/de la candidat/e _____

Contenu :

	Reçu	Rendu
Situation de départ		
9 pages blanches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partie 1		
12 pages bleues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partie 2		
23 pages jaunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partie 3		
18 pages vertes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partie 4		
13 pages roses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date: _____

Signature : _____

Mandat de travail

Situation de départ

Vous allez ici devoir traiter un cas concret tiré de la pratique. Le cas comprend la situation de départ et 4 descriptions séparées de cas comprenant chacune 1 tâche.

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 extraire 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 traitées 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 ainsi que les feuilles de solution dans l'enveloppe.

Remarques

- Vous assumez le rôle de spécialiste RH dans « Go2Work AG » et vous êtes responsable de l'ensemble des tâches s'y rapportant. 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 (« précisions concernant les réponses »).
- 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 auprès de 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 ce n'est pas motivé par des raisons liées au sexe. C'est uniquement une question pratique de lisibilité du document.

Situation de départ

Situation de départ du cas : Société « Go2Work AG »

Le siège de la société « Go2Work AG » est situé à Bâle, et c'est là que se trouvent aussi la direction et la gestion du personnel qui établit les salaires des collaborateurs temporaires et qui s'occupe de toutes les tâches administratives par rapport à des tiers (caisses de pension, assurances indemnités journalières en cas de maladie, SUVA, impôt à la source, etc.). La société dispose de plusieurs filiales dans d'autres villes en Suisse. « Go2Work AG » s'est spécialisée dans la location et le placement de collaborateurs qualifiés dans le secteur des services, mais elle est aussi active dans l'industrie et dans la construction.

Vous êtes responsable de filiale et aussi conseiller/ère en personnel dans la filiale bernoise de « Go2Work AG ». Hormis vous, deux autres conseillers en personnel travaillent dans la filiale à Berne qui sont responsables du placement de personnel qualifié temporaire et fixe. Outre la gestion de la filiale, vous vous occupez également des grands comptes (Key Accounts) et êtes responsable de l'acquisition de nouveaux clients. Vous êtes un/e collaborateur/trice étroit/e et fiable du directeur, M. Bernasconi, à Bâle. Celui-ci apprécie vos connaissances techniques et vous charge régulièrement de la mise en œuvre de projets RH complexes. Il souhaite, en effet, bénéficier de vos compétences afin de moderniser l'entreprise et d'implémenter des projets de gestion du changement au niveau de l'ensemble de la société « Go2Work AG ».

Un de vos principaux clients et une compagnie d'assurance, la « Berner Versicherungs-AG » à Berne. La Berner Versicherungs-AG est active dans tous les domaines de l'assurance. Votre interlocuteur dans cette compagnie d'assurance est Mme Rahel Meier, la responsable du personnel. Pendant la période de fin d'été à Noël, la société a besoin de 20 collaborateurs/trices temporaires pour le Call Center.

Mme Rahel Meier est en principe toujours en retard avec son travail et a grand besoin d'un HR Business Partner qui peut aussi agir en tant que son/sa suppléant/e. C'est pourquoi la direction de Berner Versicherungs-AG a donné son accord pour qu'elle embauche un/une nouveau/elle collaborateur/trice en tant que HR Business Partner et suppléant/e de la responsable du personnel. Comme Mme Meier n'a pas le temps de s'en occuper, c'est vous qui êtes chargé/e de recruter la personne adéquate.

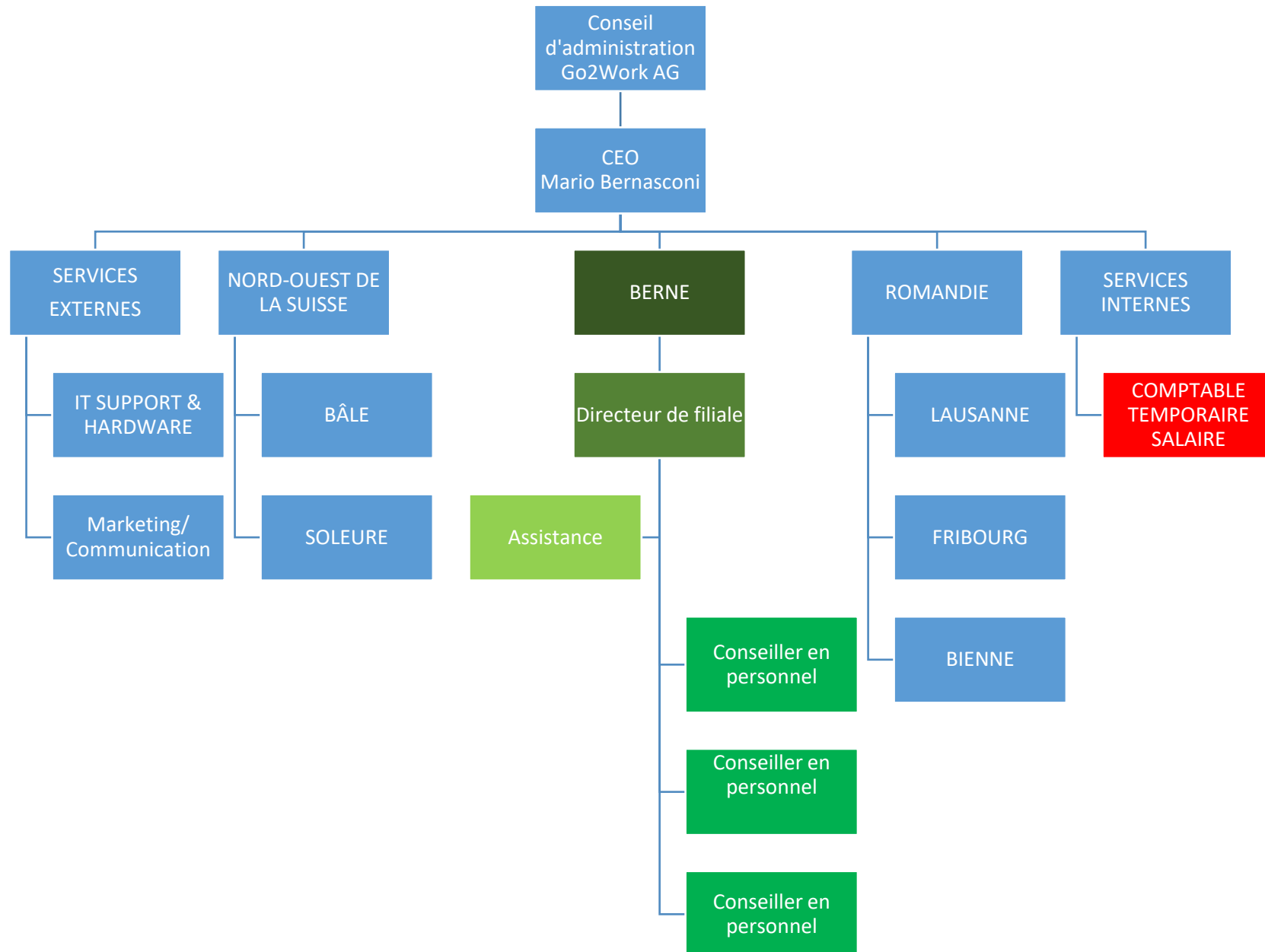
A la vue du succès de votre filiale et des nombreux mandats obtenus de Berner Versicherungs-AG, vous avez reçu l'accord de recruter et d'embaucher un nouveau conseiller en personnel pour pourvoir un poste jusqu'alors vacant. C'est dans ce contexte que vous constatez que dans « Go2Work AG », il existe plusieurs « chantiers » qu'il faudra résoudre jusqu'à l'entrée en fonction du nouveau conseiller en personnel. Ensuite, il faudra introduire les solutions élaborées au niveau de l'ensemble de l'entreprise.

Le traitement des salaires en août 2019 s'est passé de manière catastrophique. Un grand nombre d'erreurs s'est produit et M. Bernasconi souhaite que vous assistiez les collaborateurs responsables dans la correction de ces erreurs afin que les actions et mesures correctrices requises soient mises en œuvre correctement.

Le matériel complémentaire suivant est disponible pour les 4 cas :

- Annexe 1 : Organigramme de Go2Work AG
- Annexe 2 : Brochure sur la CCT Location de services
- Annexe 3 : Planning annuel 2019
- Annexe 4 : Règlement LPP de Swisstaffing
- Annexe 5 : Notice sur l'impôt à la source

Organigramme Go2Work AG



Qu'est-ce qui fait foi?

	Entreprise utilisatrice avec CCT déclarée de force obligatoire	Entreprise utilisatrice avec CCT sans force obligatoire <small>selon l'annexe 1 du CCT Location de services</small>	Champ d'application avec CTT <small>selon l'art 360a CO</small>	Entreprise utilisatrice active dans industrie chimique et pharmaceutique, industrie des machines, industrie graphique, industrie horlogère ¹ , industrie alimentaire et des produits de luxe, transports publics ²	Entreprise utilisatrice sans CCT (ou avec CCT sans force obligatoire ne figurant pas dans l'annexe 1)	¹ à condition de ne pas être soumis à la CCT des industries horlogère et microtechnique suisses; sinon, Annexe 1 CCTL ² Canton TI: Jusqu'aux transports publics, tout est réglé par la CTT.
Salaire minimum	Selon CCT obligatoire	Selon CCT sans force obligatoire	Selon CTT	Salaires usuels dans la localité et la branche	Selon CCT Location de services	
Temps de travail			Temps de travail selon CCT Location de services			
Vacances			10,6% (25 jours ouvrables)			Travailleur temporaire de moins de 20 ou plus de 50 ans
			8,33% (20 jours ouvrables)			Tous les autres travailleurs temporaires
Jours fériés			Pas d'indemnisation			Durant les 13 premières semaines d'une mission (exception: 1 ^{er} août)
			3,2%			Dès la 14 ^e semaine
Cotisation pour formation continue et exécution	1%, dont 0,3% cotisation de l'employeur et 0,7% cotisation du travailleur					
Prévoyance professionnelle (LPP) Répartition de la prime: 50% employeur 50% travailleur	Pas d'obligation LPP					Mission de durée déterminée de 13 semaines au maximum
	Le travailleur temporaire doit cotiser à la prévoyance professionnelle (dès le 1 ^{er} jour)					<ul style="list-style-type: none">• Mission de durée indéterminée ou• Mission de durée déterminée de plus de 13 semaines ou• L'intérimaire a une obligation d'entretien envers des enfants
Indemnité journalière maladie Répartition de la prime: 50% employeur 50% travailleur	720 jours	60 jours			Mission de durée déterminée de 13 semaines au maximum	
		720 jours			<ul style="list-style-type: none">• Mission de durée indéterminée ou• Mission de durée déterminée de plus de 13 semaines ou• L'intérimaire a une obligation d'entretien envers des enfants	

¹ à condition de ne pas être soumis à la CCT des industries horlogère et microtechnique suisses; sinon, Annexe 1 CCTL

² Canton TI:
Jusqu'aux transports publics, tout est réglé par la CTT.

Salaires de base / heure* (CHF)		Régions de salaires normaux	Régions de hauts salaires **	Tessin
Avec formation professionnelle	dès 1.1.19	23.65	25.29	22.28
	2020	23.98	25.62	22.28
Avec expérience professionnelle	dès 1.1.19	20.81	22.26	19.60
	2020	21.10	22.55	19.60
Sans formation professionnelle	dès 1.1.19	19.07	20.16	16.79
	2020	19.48	20.58	16.79
Personnes en première année d'emploi après apprentissage	dès 1.1.19	21.28	22.77	20.05
	2020	21.58	23.06	20.05

* majorés du 13^e salaire, des vacances et des jours fériés selon la CCT Location de services

** Les agglomérations de Berne, de l'Arc lémanique ainsi que les cantons de BS, BL, ZH, GE font partie des zones de haut salaire.

	Nombre d'heures	Supplément
Temps de travail normal	42 heures / semaine	
Heures supplémentaires	de la 43 ^e (>42h) à la 45 ^e heure / semaine	à payer sans supplément ou à compenser à 1:1
Travail supplémentaire	de la 46 ^e (>45h) à la 50 ^e heure / semaine ou de la 9,5 ^e (>9h30min.) à la 12 ^e heure / jour	supplément de salaire de 25%

Précision:
Plusieurs missions fournies dans la même entreprise de location de services pendant une période de 12 mois sont additionnées!

Calendrier 2019 Suisse

Janvier	Février	Mars	April	Avril	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 Ma <small>Nouvel An 1</small>	1 Ve	1 Ve	1 Lu ¹⁴	1 Me	1 Sa	1 Lu ²⁷	1 Je <small>fête nationale</small>	1 Di	1 Ma	1 Ve	1 Di
2 Me -	2 Sa	2 Sa	2 Ma	2 Je	2 Di	2 Ma	2 Ve	2 Lu ³⁶	2 Me	2 Sa	2 Lu ⁴⁹
3 Je	3 Di	3 Di	3 Me	3 Ve	3 Lu ²³	3 Me	3 Sa	3 Ma	3 Je	3 Di	3 Ma
4 Ve	4 Lu ⁶	4 Lu ¹⁰	4 Je	4 Sa	4 Ma	4 Je	4 Di	4 Me	4 Ve	4 Lu ⁴⁵	4 Me
5 Sa	5 Ma	5 Ma	5 Ve	5 Di	5 Me	5 Ve	5 Lu ³²	5 Je	5 Sa	5 Ma	5 Je
6 Di	6 Me	6 Me	6 Sa	6 Lu ¹⁹	6 Je	6 Sa	6 Ma	6 Ve	6 Di	6 Me	6 Ve
7 Lu ²	7 Je	7 Je	7 Di	7 Ma	7 Ve	7 Di	7 Me	7 Sa	7 Lu ⁴¹	7 Je	7 Sa
8 Ma	8 Ve	8 Ve	8 Lu ¹⁵	8 Me	8 Sa	8 Lu ²⁸	8 Je	8 Di	8 Ma	8 Ve	8 Di
9 Me	9 Sa	9 Sa	9 Ma	9 Je	9 Di <small>Di de Pentecôte</small>	9 Ma	9 Ve	9 Lu ³⁷	9 Me	9 Sa	9 Lu ⁵⁰
10 Je	10 Di	10 Di	10 Me	10 Ve	10 Lu <small>Lu de Pentecôt 24</small>	10 Me	10 Sa	10 Ma	10 Je	10 Di	10 Ma
11 Ve	11 Lu ⁷	11 Lu ¹¹	11 Je	11 Sa	11 Ma	11 Je	11 Di	11 Me	11 Ve	11 Lu ⁴⁶	11 Me
12 Sa	12 Ma	12 Ma	12 Ve	12 Di	12 Me	12 Ve	12 Lu ³³	12 Je	12 Sa	12 Ma	12 Je
13 Di	13 Me	13 Me	13 Sa	13 Lu ²⁰	13 Je	13 Sa	13 Ma	13 Ve	13 Di	13 Me	13 Ve
14 Lu ³	14 Je	14 Je	14 Di -	14 Ma	14 Ve	14 Di	14 Me	14 Sa	14 Lu ⁴²	14 Je	14 Sa
15 Ma	15 Ve	15 Ve	15 Lu ¹⁶	15 Me	15 Sa	15 Lu ²⁹	15 Je	15 Di	15 Ma	15 Ve	15 Di
16 Me	16 Sa	16 Sa	16 Ma	16 Je	16 Di	16 Ma	16 Ve	16 Lu ³⁸	16 Me	16 Sa	16 Lu ⁵¹
17 Je	17 Di	17 Di	17 Me	17 Ve	17 Lu ²⁵	17 Me	17 Sa	17 Ma	17 Je	17 Di	17 Ma
18 Ve	18 Lu ⁸	18 Lu ¹²	18 Je	18 Sa	18 Ma	18 Je	18 Di	18 Me	18 Ve	18 Lu ⁴⁷	18 Me
19 Sa	19 Ma	19 Ma	19 Ve <small>Vendredi saint</small>	19 Di	19 Me	19 Ve	19 Lu ³⁴	19 Je	19 Sa	19 Ma	19 Je
20 Di	20 Me	20 Me	20 Sa	20 Lu ²¹	20 Je -	20 Sa	20 Ma	20 Ve	20 Di	20 Me	20 Ve
21 Lu ⁴	21 Je	21 Je	21 Di <small>Dimanche de Pâques</small>	21 Ma	21 Ve	21 Di	21 Me	21 Sa	21 Lu ⁴³	21 Je	21 Sa
22 Ma	22 Ve	22 Ve	22 Lu <small>Lundi de Pâques 17</small>	22 Me	22 Sa	22 Lu ³⁰	22 Je	22 Di	22 Ma	22 Ve	22 Di
23 Me	23 Sa	23 Sa	23 Ma	23 Je	23 Di	23 Ma	23 Ve	23 Lu ³⁹	23 Me	23 Sa	23 Lu ⁵²
24 Je	24 Di	24 Di	24 Me	24 Ve	24 Lu ²⁶	24 Me	24 Sa	24 Ma	24 Je	24 Di	24 Ma <small>soirée sainte</small>
25 Ve	25 Lu ⁹	25 Lu ¹³	25 Je	25 Sa	25 Ma	25 Je	25 Di	25 Me	25 Ve	25 Lu ⁴⁸	25 Me <small>Noël</small>
26 Sa	26 Ma	26 Ma	26 Ve	26 Di	26 Me	26 Ve	26 Lu ³⁵	26 Je	26 Sa	26 Ma	26 Je <small>Saint-Etienne</small>
27 Di	27 Me	27 Me	27 Sa	27 Lu ²²	27 Je	27 Sa	27 Ma	27 Ve	27 Di	27 Me	27 Ve
28 Lu ⁵	28 Je	28 Je	28 Di	28 Ma	28 Ve	28 Di	28 Me	28 Sa	28 Lu ⁴⁴	28 Je	28 Sa
29 Ma		29 Ve	29 Lu ¹⁸	29 Me	29 Sa	29 Lu ³¹	29 Je	29 Di	29 Ma	29 Ve	29 Di
30 Me		30 Sa	30 Ma	30 Je <small>Ascension</small>	30 Di	30 Ma	30 Ve	30 Lu ⁴⁰	30 Me	30 Sa	30 Lu ¹
31 Je		31 Di		31 Ve		31 Me	31 Sa		31 Je		31 Ma <small>Saint-Sylvestre</small>

Fondation 2^{ème} pilier swissstaffing

Mémento resumant les principales dispositions du règlement à l'attention du personnel temporaire (valable dès le 01.01.2019)

1. Définitions

Entreprise membre:

L'employeur, qui est une entreprise de travail temporaire ayant adhéré à l'association swissstaffing.

Fondation:

Institution de prévoyance dont le but est d'assurer les employés temporaires et fixes des entreprises membres de swissstaffing contre les conséquences économiques de la retraite, de l'invalidité et du décès.

Conseil de Fondation:

Organe suprême de la Fondation responsable de son fonctionnement général. Ce Conseil est constitué d'un nombre de représentants des entreprises membres égal au nombre de représentants des assurés. En 2018, il est constitué de 6 personnes.

Société gérante:

Société de services (Aon Suisse SA) qui administre et gère la Fondation et qui est soumise à l'autorité et au contrôle du Conseil de Fondation.

swissstaffing c/o Aon Suisse SA
Avenue Edouard-Dubois 20
2000 Neuchâtel
Tél.: +41 (0)58 266 28 02

LPP - LFLP:

LPP : Loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité, qui régit la Fondation.

LFLP: Loi fédérale sur le libre passage.

Compte épargne / Avoir de vieillesse:

Compte de l'assuré tenu par la Fondation et destiné à financer les prestations de vieillesse de ce dernier. Il est constitué de la part épargne des cotisations versées, des apports de libre passage (ou apports personnels), d'éventuelles attributions de la Fondation et d'intérêts annuellement crédités. Sur demande, un extrait annuel peut être obtenu auprès de la société gérante.

2. Est assuré auprès de la fondation

Toute collaboratrice et tout collaborateur temporaire qui

- est dans sa 18^{ème} année et
- n'a pas encore atteint l'âge de retraite selon l'AVS
- bénéficie d'un salaire horaire dépassant CHF 9,65.-
- n'est pas invalide à plus de 70% au sens de l'Al.

3. Début de l'assurance

L'affiliation intervient dès le 1^{er} jour de travail :

- lorsque le contrat est conclu pour une durée indéterminée;
- si la durée de l'emploi excède 13 semaines;
- si l'employé le demande;
- si l'employé a une obligation d'entretien d'enfants.

et dès le jour où

- la mission, bien que prévue pour une durée inférieure, se prolonge au-delà de la 13^{ème} semaine, au cours des 52 semaines qui suivent la fin de la précédente mission (selon la CCT Location de services);
- dès l'acceptation d'une prolongation de mission auprès de la même entreprise de travail temporaire si la prolongation et la mission initiale forment un total supérieur à 13 semaines.

L'accident, la maladie, le service militaire/civil ou la maternité n'entraînent pas la fin de l'assurance.

4. Obligations de l'assuré lors de son affiliation

L'assuré qui est affilié à la Fondation doit

- a) informer la société gérante, au moyen de l'avis de sortie reçu de sa dernière institution de prévoyance, du montant de sa prestation de libre passage lors de sa sortie, au jour de son mariage, à l'âge de 50 ans, et sa part LPP, et
- b) faire verser la prestation de libre passage de sa dernière institution de prévoyance sur le compte bancaire de la Fondation 2^{ème} pilier swissstaffing auprès de l'UBS à Neuchâtel,

IBAN CH86 0029 0290 5461 3949 H ou
CCP 80-2-2, compte No 290/ 290-546139.49H

en mentionnant son nom, prénom, No AVS et nom de l'entreprise de travail temporaire dans laquelle il travaille.

5. Salaire assuré mensuel

Le salaire assuré dans la Fondation correspond aux éléments de rémunération, aux compensations de salaire et aux indemnités énumérés au chiffre 5 de l'annexe au règlement réduits d'un montant de coordination LPP.

Les éléments de rémunérations ne faisant pas partie du salaire assuré sont également mentionnés au chiffre 5 de l'annexe. Il s'agit notamment des gratifications et autres primes occasionnelles (non garanties, c'est-à-dire ne faisant pas partie du salaire) et des primes pour équipe ou pour heures supplémentaires.

Le salaire mensuel assuré communiqué par l'Entreprise membre à la Fondation s'appuie sur le salaire horaire.

Exemple de calcul du salaire assuré

Salaire soumis AVS de la période de calcul, sans les éléments occasionnels	CHF	5 400,00.-
Divisé par le nombre d'heures correspondantes de la période		160
= salaire horaire	CHF	33,75.-
Salaire horaire sur lequel sont retenues les cotisations AVS (au maximum CHF 39,00.-)*	CHF	33,75.-
(*Un plan de prévoyance spécifique peut déroger à ce montant de salaire maximum)		
Déduction du montant de coordination	CHF	11,40.-
Salaire horaire assuré (au minimum CHF 1,65.-)	CHF	22,35.-
Multiplié par le nombre d'heures effectivement travaillées pendant le mois		160
Salaire assuré mensuel	CHF	3 576,00.-

Les valeurs des salaires „maximum“, „minimum“ et „montant de coordination“ sont fixées chaque année.

6. Cotisations

Chaque assuré doit payer une cotisation basée sur son salaire assuré mensuel, en fonction de son âge et selon les taux suivants:

Cotisations de l'assuré			
Age *	Epargne	Risques et frais	Total
18 à 24 ans	0,0%	1,00%	1,00%
25 à 34 ans	3,5%	1,00%	4,50%
35 à 44 ans	5,0%	1,00%	6,00%
45 à 54 ans	7,5%	1,00%	8,50%
55 à retraite	9,0%	1,00%	10,00%

* Age: année civile moins année de naissance.

La cotisation de l'Entreprise membre est égale à celle de l'assuré (taux identiques à ceux du tableau ci-dessus).

7. Cotisations lors d'incapacité de travail pour maladie, accident, service militaire / civil ou congé de maternité

Durant ces absences, l'employé temporaire perçoit des indemnités pour perte de gain.

Pendant la période où l'entreprise a l'obligation légale de verser le salaire [articles 324a du CO (échelle bernoise) ou 329f du CO (congé maternité)] ou lorsque les indemnités sont soumises à l'AVS, l'employeur et l'assuré doivent continuer de payer les cotisations. Après la période de l'obligation légale de l'employeur de verser le salaire, les cotisations ne sont plus dues mais l'assuré reste affilié à la Fondation jusqu'à sa sortie (fin du contrat).

Si la maladie ou l'accident aboutissent à une invalidité reconnue par l'AI, l'assuré et l'employeur sont libérés du paiement des cotisations pour les 9 mois qui précèdent la date de reconnaissance invalidité par l'AI. A partir de ce moment, c'est la Fondation qui les prend à sa charge en alimentant notamment le compte d'épargne comme si les cotisations étaient payées.

8. Fin de l'assurance

L'assurance prend fin le jour de la fin des rapports de travail et s'étend durant un mois lorsque un nouvel emploi ne débute pas chez un nouvel employeur.

9. Prestation de libre passage (sortie)

La sortie de la Fondation donne droit à une prestation de libre passage (PLP) lorsque l'assuré a cotisé et qu'il est âgé de plus de 25 ans. Cette PLP est transférée à la nouvelle institution de prévoyance, selon les informations transmises par l'assuré.

Dans des cas bien précis mentionnés dans le questionnaire, la PLP peut être versée en espèces.

Le montant de la PLP correspond à la totalité du compte épargne constitué au jour de la sortie. Les prestations minimales prévues par la LPP et la LFLP sont garanties.

Un avis de sortie est remis à l'assuré qui quitte la Fondation dans un délai maximum de 3 mois. Il contient le détail du montant de sa prestation de libre passage, les informations légales à transmettre à la prochaine institution de prévoyance et un questionnaire relatif au versement. Ce questionnaire doit impérativement être complété et retourné à la société gérante.

10. Prestation en cas d'invalidité de décès

Lorsque toutes les conditions d'octroi sont remplies, la Fondation peut octroyer les prestations suivantes prévues par le règlement:

- En cas d'invalidité:
 - une rente d'invalidité calculée sur la base de l'avoir de vieillesse projeté et du taux de conversion;
 - des rentes d'enfants d'invalidité;
 - la libération du paiement des cotisations.
- En cas de décès:
 - une rente de conjoint ou une allocation unique;
 - des rentes d'orphelins;
 - une rente pour les conjoints divorcés;
 - un capital-décès aux assurés non mariés.

Il est vivement recommandé aux assurés de désigner nommément les bénéficiaires conformément au règlement.

11. Comportement en cas de sinistre

L'assuré ou les ayants droit annoncent le cas d'assurance à l'entreprise membre, qui réunit les informations nécessaires à l'établissement de son dossier, et se charge de contacter la société gérante.

L'assuré ou les ayants droit sont tenus (et sont responsables) de fournir toutes les indications nécessaires au traitement du dossier.

12. Prestations de retraite

A l'âge de la retraite selon l'AVS, les prestations suivantes sont versées:

- une rente de retraite ou
- un capital retraite si l'assuré présente sa demande par écrit à la société gérante. Pour les personnes mariées, la signature du conjoint est nécessaire pour obtenir le versement du capital;
- des rentes d'enfants de retraité.

La retraite anticipée est possible dès l'âge de 60/59 ans et la retraite prorogée jusqu'à l'âge de 70 ans, moyennant accord avec l'entreprise.

13. Accession à la propriété

L'assuré peut prélever pour l'accession à la propriété d'un logement une partie ou la totalité de son compte épargne individuel. Le montant minimum d'un prélèvement est cependant fixé par la LPP à CHF 20 000.-.

En cas de retrait, les prestations de la Fondation sont réduites et l'assuré doit analyser s'il veut conclure une assurance complémentaire à titre privé auprès d'une compagnie d'assurance. L'assuré peut également mettre en gage une partie de sa prévoyance.

La société gérante est à disposition pour de plus amples informations:

Tél.: +41 (0)58 266 28 02

E-Mail: swissstaffing@aonhewitt.com

Rendez-nous visite sur:

www.swissstaffing-lpp.ch

swissstaffing
Stettbachstrasse 10
CH-8600 Dübendorf

 **swissstaffing**
BVG-LPP

ETUDE DE CAS C 2019 – SITUATION DE DEPART – ANNEXE 5

IMPÔT À LA SOURCE / FRANÇAIS

Impôt à la source / Code tarifaire

Le taux d'imposition des employés soumis à l'impôt à la source est déterminé par le biais du code de l'impôt à la source. Il y a encore quelques années, il n'y avait pas de règlement uniforme entre les cantons pour fixer le barème de l'impôt à la source. Heureusement, les taux de l'impôt à la source ont été uniformisés au niveau suisse.

Les éléments du code

Le code de l'impôt à la source est toujours composé de 3 caractères :

1^{er} caractère : catégorie tarifaire

2^e caractère : nombre d'enfants

3^e caractère : soumis à l'impôt ecclésiastique (Y = oui / N = non)

Exemple d'un code de l'impôt à la source

C 2 Y

Marié et avec deux salaires

2 enfants

paie l'impôt ecclésiastique

Aperçu des catégories tarifaires

- A** Personnes seules
(contribuables célibataires, divorcés, séparés ou veufs qui ne vivent pas avec des enfants ou avec des personnes avec obligation d'entretien ou d'assistance dans le même ménage).
- B** Couple marié avec un seul revenu.
- C** Couple marié avec deux revenus. Ce tarif s'applique aussi si un des deux revenus est généré à l'étranger.
- H** Contribuables célibataires qui vivent avec des enfants ou des personnes avec obligation d'entretien ou d'assistance dans le même ménage et dont ils assurent l'essentiel de l'entretien.

Partie 1

Description de cas

Après avoir mené une procédure de recrutement, vous avez réussi à embaucher un nouveau conseiller en personnel pour votre filiale à Berne. Il est entré en fonction le 1^{er} juillet 2019. Etant donné que le planning d'initiation de « Go2Work AG » est aujourd'hui largement dépassé et que chaque responsable de filiale gère l'introduction (onboarding) de nouveaux collaborateurs dans leur travail à sa manière, vous avez suggéré d'élaborer un nouveau planning d'initiation uniforme destiné à toutes/tous les futur/e/s conseillers/ères en personnel. Votre objectif est que chaque conseiller/ère en personnel participe au même programme d'introduction et que tous les collaborateurs aient acquis, au bout de 3 mois, le même niveau de connaissances et les mêmes « outils » afin de pouvoir effectuer leur travail de manière professionnelle et conformément aux directives relatives à l'identité d'entreprise (corporate identity) de la société Go2Work AG. La direction tient, en outre, à ce que les nouveaux conseillers en personnel reçoivent au cours de leur période d'initiation non seulement toutes les informations concernant les connaissances de base, spécifiques au secteur, techniques et générales, mais aussi une formation portant sur le droit contractuel, le droit du travail et sur les tâches à effectuer au quotidien. Elle souhaite que vous en teniez compte lors de l'établissement du planning d'initiation.

Vous avez également constaté que les modalités nécessaires pour préparer la signature des contrats de travail des employés fixes de Go2Work AG sont gérées de différentes manières et qu'il manque régulièrement des données et des informations importantes en raison du manque de clarté de la définition du processus. Ici aussi, il faudra procéder à une uniformisation.

Il est en outre évident qu'il n'y a aucune coordination entre les préparatifs et les activités pour accueillir de nouveaux collaborateurs lors de leur premier jour de travail dans les différentes filiales. C'est pourquoi vous êtes chargé/e d'élaborer un plan d'action « 1^{er} jour de travail », afin que tous les responsables de filiale disposent des mêmes informations et que le premier jour de travail des nouveaux collaborateurs fixes se déroule de manière identique dans toutes les filiales. Ce plan d'action sera présenté ultérieurement lors d'une journée de formation interne.

De plus, vous avez remarqué que les nouveaux conseillers en personnel sont souvent mal préparés à leurs visites de clients. Pour cette raison, vous avez suggéré à la direction d'établir une liste des points-clés précisant comment se préparer correctement à une visite de client, comment se comporter au cours de celle-ci et comment effectuer le suivi après la visite.

Le matériel complémentaire suivant est disponible :

- Annexe 1 : Tâche 1 / feuille de solution
- Annexe 2 : Tâche 2 / feuille de solution
- Annexe 3 : Tâche 3 / feuille de solution
- Annexe 4 : Tâche 4 / feuille de solution 1, 2 et 3

Tâches

Tâche 1**« Onboarding » (planning d'initiation)**

Elaborez un planning d'initiation destiné aux nouveaux/elles collaborateurs/trices précisant les activités de formation à organiser, les informations à donner et les contenus des formations que les nouveaux/elles conseillers/ères en personnel devront suivre au cours des 3 premiers mois d'essai dans l'entreprise.

Tâche 2**Engagement de nouveaux collaborateurs / à l'interne**

Quels sont les documents, les données et les informations nécessaires que les nouveaux collaborateurs doivent vous fournir pour que les contrats de travail individuels puissent être élaborés de manière complète, valable et correcte avant leur signature et pour permettre ainsi aux nouveaux collaborateurs de Work2Go AG de bien pouvoir débiter ?

Tâche 3**Checklist « 1^{er} jour de travail »**

Que devez-vous prévoir pour accueillir un nouveau collaborateur lors de son le 1^{er} jour de travail pour qu'il se sente le bienvenu chez Go2Work et pour qu'il puisse bien débiter son travail ?

Etablissez une checklist « TODO » pour le 1^{er} jour de travail des nouveaux collaborateurs.

Tâche 4**Préparation, comportement pendant une visite chez le client et suivi après celle-ci**

Elaborez une liste des points-clés précisant comment se préparer de manière optimale à une visite de client, ce qu'il faut emporter, les informations à lui demander et à lui fournir, comment se comporter après la visite et comment procéder afin d'éviter toute entrave à une future collaboration avec le client.

Remarque :

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

Annexe 1

Annexe 1 / Feuille de solution

Préparez l'onboarding / le planning d'initiation destiné aux nouveaux/elles conseillers/ères en personnel pour la période d'essai de 3 mois. L'objectif est que les nouveaux/elles conseillers/ères en personnel apprennent, le 1^{er} jour de travail, de quelle manière ils seront initiés et formés pour leur nouveau travail au cours des 3 mois suivants.

Informations sur la tâche 1

Le 1^{er} octobre 2019 a été défini comme le premier jour de travail par rapport à cette tâche.

Ce jour particulier **n'est pas décrit de manière détaillée à la tâche 1**, car il sera traité séparément à la tâche 3 de la présente étude de cas.

Elaborez un planning d'initiation et veillez à une représentation graphique claire, pertinente et logique de celui-ci. Précisez votre planning d'initiation dès le **2 octobre 2019** et établissez-le pour les 3 mois suivants. Votre planning d'initiation se termine le 30 décembre 2019.

Utilisez une feuille séparée qui vous sera remise pour la représentation graphique de votre solution. La place sur la feuille de solution n'est pas suffisante et ne vous permet pas de représenter le planning d'initiation graphiquement sous la forme, avec les contenus et la logique requis.

Les activités précisées doivent être foncièrement différentes les unes des autres.

SOLUTION

Onboarding (planning d'initiation) des nouveaux collaborateurs fixes de « Go2Work AG »

[illegible]

Tâche 1 / Partie 1, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 1 / Partie 1 (max. 5 points)	
Justification :	

Annexe 2

Tâche 2 / Feuille de solution

Quelles sont les informations nécessaires que les nouveaux collaborateurs fixes de Go2Work AGA doivent vous fournir afin de vous permettre d'élaborer les contrats de travail individuels de manière correcte. Elaborez une liste des données, des informations et des documents dont vous avez besoin pour pouvoir préparer le contrat. Nommez au moins 10 informations, dont vous avez besoin pour élaborer un contrat pour un employé fixe, qui doivent obligatoirement figurer dans un contrat de travail individuel établi par écrit et conforme aux normes.

SOLUTION

Checklist des informations requises pour l'élaboration du contrat	

Tâche 2 / Partie 1, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 2 / Partie 1 (max. 2 points)	
Justification :	

Annexe 3

Tâche 3 / Feuille de solution

De quoi avez-vous besoin de la part des nouveaux collaborateurs lors de leur 1^{er} jour de travail et que devez-vous préparer pour que ceux-ci puissent bien commencer chez «Go2Work AG»? Elaborez une checklist TODO pour le 1^{er} jour de travail dans laquelle vous énumérez toutes les données, informations, documents et contenus nécessaires sur le plan administratif et organisationnel pour permettre aux nouveaux collaborateurs de bien commencer leur travail chez vous. Indiquez, en outre, des mesures et activités pertinentes permettant aux nouveaux collaborateurs de se sentir les bienvenus le 1^{er} jour. Nommez au moins 8 tâches / mesures / activités, etc., pertinentes à prévoir / à préparer / à programmer / à organiser et ensuite à mettre en œuvre de manière active le premier jour.

SOLUTION

Checklist « 1 ^{er} jour de travail »	

Tâche 3 / Partie 1, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 1 / Partie 3 (max. 3 points)	
Justification :	

Annexe 4

Tâche 4 / Feuille de solution 1

Elaborez 3 listes précisant comment se préparer de manière optimale à la visite d'un client.

- Que faut-il emporter au rendez-vous ?
- Quelles sont les informations à demander au client au cours de la visite ?
- Quelles sont les informations que vous devez fournir au client ?
- Comment vous comportez-vous après la visite chez le client et qu'entreprenez-vous afin d'éviter toute entrave à une future collaboration avec lui ?

Enumérez au moins 8 actions/tâches pour la préparation de la visite du client (feuille de solution AVANT) et pour le comportement pendant celle-ci (feuille de solution PENDANT) et nommez au moins 4 tâches pour le suivi (feuille de solution APRÈS).

SOLUTION

Tâches/actions AVANT la visite du client

Tâche 4 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Tâches/actions PENDANT la visite du client

Tâche 4 / Feuille de solution 3

SOLUTION

Tâches/actions APRÈS la visite du client

Tâche 4 / Partie 1, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 4 / Partie 1 (max. 5 points)	
Justification :	

Partie 2

Description de cas

Lors de la dernière réunion des responsables de filiale, M. Bernasconi a remarqué que les diverses filiales de « Go2Work AG » utilisent plusieurs formats d'offres emploi et différents médias pour la publication de celles-ci. Certaines filiales utilisent les plateformes d'emploi courantes, comme Jobs.ch, indeed.ch, 100000jobs.ch tandis que les autres placent aussi les offres d'emploi dans les médias sociaux tels que LinkedIn, Xing, Facebook, etc. Ce qui en ressort clairement est que la présence de l'entreprise n'est pas consistante. De plus, il a remarqué qu'il manque régulièrement des informations importantes dans les offres d'emploi. M. Bernasconi souhaite remédier à ces problèmes et vous charge de revoir les directives concernant les informations et données minimales requises dans les offres d'emploi pour que toutes les filiales puissent rédiger leurs offres d'emploi conformément à ces exigences minimales.

Il aimerait, en outre, mieux présenter l'entreprise « Go2Work AG » à l'extérieur par le biais des offres d'emploi et vous demande de lui présenter les possibilités et les nouveaux concepts actuels pour ce faire.

M. Bernasconi a constaté qu'il y avait un problème avec des offres d'emploi peu consistantes et l'Employeur Branding (marque employeur) dans le contexte du mandat de recrutement pour votre client, la Berner Versicherungs-AG. Mme Rahel Meier, la responsable du personnel de la Berner Versicherungs-AG, vous a aussi chargé de rechercher un/e nouveau/elle HR-Business Partner et suppléant/e de la responsable du personnel.

Le matériel complémentaire suivant est disponible :

- Annexe 1 : tâche 5 / feuille de solution
- Annexe 2 : tâche 6 / feuille de solution 1 et 2
- Annexe 3 : tâche 7 / feuille de solution 1 et 2
- Annexe 4 : tâches 8 et 9 / feuille de solution, annexe 1 (description de poste), annexe 2, 3 et 4 (CV)

Tâches

Tâche 5**Employer Branding (marque employeur)**

M. Bernasconi vous a demandé de venir vers lui après la réunion des responsables de filiales pour vous demander de lui répondre à une question qu'il n'a pas voulu poser devant tous les collègues. Il vous explique qu'il a souvent entendu parler du terme : « Employer Branding » mais qu'il ne sait pas vraiment ce que cela signifie. Il aimerait savoir s'il serait pertinent d'introduire ce concept chez « Go2Work AG » et si oui, comment il faudra procéder.

Tâche 6**Structure d'annonce classique**

Comme discuté lors de la réunion des responsables de filiales, vous êtes chargé de définir les rubriques essentielles requises pour une offre d'emploi et de résumer les contenus qu'elles doivent contenir, indépendamment du canal de publication - sur les plateformes d'emploi en ligne, dans les journaux, sur les médias sociaux ou dans des flyers, etc.

Tâche 7**Formule de structure d'annonce et explication**

M. Bernasconi souhaite que tous vos collègues puissent facilement se souvenir, lors de la rédaction d'une offre d'emploi, comment susciter l'impact recherché et vous demande de présenter et d'expliquer cette formule générale.

Tâche 8 et tâche 9**Evaluation des candidat/e/s / Examen des CV**

Vous avez été mandaté par Mme Rahel Meier, la responsable du personnel de la Berner Versicherungs-AG, pour recruter de suite un collaborateur adéquat pour la seconder. Elle vous demande de lui fournir 3 dossiers adéquats pour le poste. Bien que plus de 50 candidats aient posé leur candidature, aucun dossier ne remplit les exigences à 100%. Vous avez toutefois sélectionné 3 candidats. Avant de transmettre les dossiers à Mme Meier, vous préparez, comme d'habitude, un aperçu des 3 candidats mentionnant les avantages et les inconvénients de chacun et en précisant, en outre, les informations encore manquantes à demander avant ou au cours de l'entretien d'embauche.

Le matériel complémentaire suivant est disponible :

- Annexe 1 : Description du poste "HR Business Partner et adjoint Responsable RH" de la Berner Versicherungs-AG
 - Annexe 2, 3 et 4 : CV de 3 candidats
-

Remarque :

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

Annexe 1

Tâche 5 / Feuille de solution

Définissez et décrivez sous forme de quelques brèves phrases le terme : « Employer Branding » (marque employeur). Précisez son utilité, son impact, les parties prenantes, les groupes cibles, etc.

SOLUTION

Définition et description

Tâche 5 / Partie 2, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 5 / Partie 2 (max. 2 points)	
Justification :	

Annexe 2

Tâche 6 / Feuille de solution 1

Nommez les cinq rubriques essentielles d'une offre d'emploi comprenant les informations nécessaires sur le poste vacant à l'intention des candidats potentiels et ce, indépendamment du canal de publication (médias imprimés, plateformes en ligne, médias sociaux, etc.) (colonne gauche sur la feuille de solution). Nommez au moins 3 informations devant être précisées dans les différentes rubriques pour que les candidats reçoivent les informations nécessaires concernant le poste vacant et que vous puissiez être sûr que seuls les candidats adéquats posent leur candidature et que vous pourrez les présenter en toute bonne conscience à la cliente (colonne droite sur la feuille de solution).

SOLUTION

Rubrique essentielle	Informations

Tâche 6 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Rubrique essentielle	Informations

Tâche 6 / Partie 2, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 6 / Partie 2 (max. 5 points)	
Justification :	

Annexe 3

Tâche 7 / Feuille de solution 1

Une annonce doit être rédigée selon certaines règles (formule spécifique) pour créer l'impact souhaité.

- Nommez la formule générale largement connue.
- Décrivez cette formule de manière correcte et complète sous forme de phrases et de brèves explications.

Précision concernant la réponse :

La seule indication du nom de la formule ne suffit pas comme réponse et ne sera pas évaluée comme réponse correcte.

SOLUTION

Formule

Exemples et explications

Tâche 7 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Exemples et explications

Tâche 7 / Partie 2, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 7 / Partie 2 (max. 2 points)	
Justification :	

Annexe 4

Tâche 8 / Feuille de solution

Indiquez chaque fois le nom du/de la candidat/e évalué/e par vos soins.

Examinez les 3 CV dont vous disposez et indiquez pour chaque candidat/e au moins 3 avantages et inconvénients que vous constatez lors de votre analyse. Décrivez chaque avantage et inconvénient de manière succincte permettant de bien comprendre les avantages et les inconvénients de chaque candidat/e et de suivre vos réflexions. Justifiez brièvement votre réflexion concernant chaque avantage et inconvénient.

SOLUTION

Nom du/de la candidat/e	Avantages	Inconvénients

Tâche 8 / Partie 2, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 8 / Partie 2 (max. 3 points)	
Justification :	

Annexe 5

Tâche 9 / Feuille de solution

Indiquez chaque fois le nom du/de la candidat/e évalué/e par vos soins.

Définissez pour chaque candidat/e au moins 3 points ouverts/informations manquantes qui doivent être clarifiés avec le/la candidat/e avant ou au plus tard au cours de l'entretien d'embauche.

Formulez ces questions de la même manière que vous les poserez lors de l'entretien.

SOLUTION

Nom du/de la Candidat/e	Définition des points ouverts

Tâche 9 / Partie 2, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 9 / Partie 2 (max. 3 points)	
Justification :	

Partie 2 – Tâche 8 et 9 – Annexe 1

Description de poste et profil d'exigences**« HR Business Partner et suppléant/e de la responsable du personnel »****de la société Berner Versicherungs-AG****HR BUSINESS PARTNER & SUPPLEANT/E DE LA RESPONSABLE RH 100%****DOMAINE DE RESPONSABILITÉS**

- Organisation et coordination des recrutements en collaboration avec les supérieurs hiérarchiques, y compris la conduite d'entretiens d'embauche, d'évaluations et de sélections avec les supérieurs hiérarchiques
- Responsable de l'optimisation des processus généraux RH (optimisations, augmentation de l'efficacité et de la qualité)
- Encadrement, accompagnement et conseils autonomes des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs pour toutes les questions RH d'ordre général.
- Initiation, gestion, mise en œuvre autonome et accompagnement des supérieurs hiérarchiques/des responsables RH dans le cadre des processus RH annuels (MBO, bonus, promotions, augmentations de salaire, etc.)
- Conseil, médiation et intervention pour le personnel en tant que Coach/Case Manager de collaborateurs et des responsables hiérarchiques lors des conflits et des cas difficiles (problèmes, réductions, motivation)
- Gestion efficace, professionnelle et autonome de tous les processus administratifs en lien avec l'entrée en fonction, le départ et l'encadrement des collaborateurs (contrats, certificats, factures, etc.).
- Etablissement proactif d'évaluations, de contrôles et de rapports
- Accompagnement et mise en œuvre de réorganisations, de restructurations, etc.
- Controlling du personnel (FTE, temps de travail, vacances, travail du dimanche, etc.).
- Conception et mise en œuvre d'événements RH, de formations et d'événements
- Gestion de cas de maladie (gestion des absences, coordination, Care Management, etc.)
- Suppléant/e de la Directrice RH

VOS ATOUTS

- Formation : maturité/formation commerciale ou diplôme équivalent (CFC)
- Formation continue : spécialiste RH avec brevet fédéral
- Etudes post grade en Human Capital Management (HCM) ou formation continue équivalente, év. titre universitaire/HES souhaité
- Expérience dans le domaine des Ressources humaines : 6 à 10 ans
- Expérience des projets : direction et mise en œuvre autonome de projets RH (expérience en gestion de projets)
- L'expérience de direction est un atout
- Expérience dans l'encadrement de collaborateurs et de cadres
- Langue maternelle allemand ou parlé couramment, de très bonnes connaissances de français écrit et parlé. De bonnes connaissances de la langue italienne parlée constituent un atout
- Bonnes connaissances de logiciels informatiques et des outils bureautiques MS Office

Partie 2 – Tâches 8 et 9 – Annexe 2

CV : Michael Soltermann**DONNÉES PERSONNELLES**

Prénom et nom	Michael Soltermann
Date de naissance	10 juillet 1969
Nationalité	Suisse
Etat civil	Célibataire

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2011 – 2019 Pharmica Swiss AG, à Biglen (BE)

Responsable du personnel

Gestion de 200 collaborateurs dans les domaines opératifs, stratégiques et disciplinaires de la gestion du personnel, administration du personnel et des salaires, recrutements de collaborateurs et de cadres, projets stratégiques, développement du personnel/marketing RH, assurances sociales, droit du travail et impôts.

2005 – 2010 Ivers-Lee, à Burgdorf (BE)

Responsable de l'administration RH

Responsabilité globale de l'administration du personnel et de l'administration des salaires, gestion de la santé en entreprise, direction de plusieurs projets stratégiques.

2002 – 2004 Pharma Management, à Wabern (BE)

HR Manager

Responsable du domaine stratégique et opérationnel RH, recrutements, reclassements externes, assessments, coachings, gestion des contrats.

1997 – 2002 BiogenTech, à Bienne (BE)

Directeur adjoint

Responsabilité de tous les domaines financiers, administratifs, personnels et juridiques de l'entreprise. Analyse et conception, développement et modernisation, direction du personnel, conduite du développement et de la formation du personnel, gestion des changements, rationalisations.

1992 – 1996 Microtrans GmbH, à Thoun (BE)

Project Manager

Vérification des appareils médicaux et des kits de tests chimio-physiques conformément aux législations nationales et internationales en vigueur, planification et coordination d'études, élaboration de rapports d'experts et de certificats.

1987 – 1991 Chemielabor AG, à Ostermundigen (BE)

IT Operator

FORMATION ET FORMATION CONTINUE DANS LE DOMAINE RH

Depuis 2010	Diverses formations pertinentes d'une journée ou en ligne dans tous les domaines RH, échanges réguliers avec des spécialistes RH, consultation de la presse spécialisée et utilisation d'outils en ligne
2008	Spécialiste RH avec brevet fédéral
2007/2008	Diplôme de spécialiste RH, écoles commerciales, Suisse
2006	Formation en tant que formateur
2005	Management Coaching et gestion de compétences
2004	Développement du personnel, profilage & coaching, communication au niveau de la gestion

EXPÉRIENCE DE DIRECTION, D'ENSEIGNANT ET D'EXPERT DANS LE DOMAINE RH

Depuis 2014	Expert aux examens lors des examens professionnels fédéraux RH
2015 – 2019	Président et représentant des employés de la Caisse de pension
2009 – 2014	Enseignant dans une école privée
2005 – 2014	Expert aux examens de CFC des employés de commerce
2005 – 2010	Agent de sécurité

FORMATION PROFESSIONNELLE

1984 – 1987	Certificat fédéral de capacité d'employé de commerce
-------------	---

LANGUES

Allemand	Langue maternelle
Anglais	Très bonnes connaissances
Français	Bonnes connaissances de base

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Connaissances informatiques	Très bonnes connaissances des solutions MS® System et des produits Office jusqu'à la version 10 de Windows
-----------------------------	--

DISPONIBILITÉ

De suite ou à convenir

Partie 2 – Tâches 8 et 9 – Annexe 3

CV : Beat Rügsegger**DONNEES
PERSONNELLES****Beat Rügsegger**

Date de naissance 12.6.1986
Nationalité CH
Disponibilité de suite

**PARCOURS
PROFESSIONNEL**

10.2015 – 12.2018

Mobi Versicherung, à Berne

HR Manager

- Recrutement
- Encadrement d'un groupe de collaborateurs à l'aide d'un Junior Manager subordonné
- Assurer un soutien administratif professionnel dès l'entrée en fonction jusqu'au départ des collaborateurs (élaboration de contrats, d'accords, d'avis de licenciement, de certificats de travail, demande de permis de travail et de permis concernant la durée du travail, etc.)
- Conduite d'entretiens avec les collaborateurs, signature de contrats, avertissements, licenciements, entretiens de départ, etc.
- Conseil et soutien des dirigeants et des collaborateurs dans tous les domaines RH.
- Contacts avec les administrations, les autorités et les assurances
- Traitement de déclarations de cas de maladies et d'accidents ainsi que la gestion de cas d'incapacité de travail de longue durée
- Processus en cas de grossesse et de maternité
- Clarification des questions liées au droit du travail
- Elaboration de la liste des mutations de salaires pour la comptabilité des salaires/interface avec la comptabilité des salaires
- Introduction et encadrement des stagiaires et d'un Junior Manager
- Formateur en entreprise dans le domaine commercial et encadrement des apprentis
- Participation à des projets RH et optimisation permanente des processus RH

05.2013 – 05.2015

Visana AG, à Berne

Assistant en personnel HR

- Affaires quotidiennes, interlocuteur pour les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les administrations
- Gestion des contrats, y compris toutes les formalités d'arrivée et de départ des collaborateurs.
- Elaboration des certificats de travail
- Gestion administrative des déclarations d'accidents et de maladies
- Gestion du système d'autorisations
- Conduite des entretiens de départ
- Gestion des données de base du personnel, saisie des données salariales et des mutations dans SAP
- Traitement et vérification des demandes des collaborateurs et conseils et soutien de ceux-ci dans divers domaines RH
- Correspondance RH, soutien du responsable RH et participation à différents projets RH

12.2011 – 02.2013

Berner Ausgleichskasse, à Berne

Management Trainee dans le domaine du personnel

- Gestion de la correspondance générale RH
- Elaboration des contrats de travail
- Préparation des salaires pour l'Administration des salaires
- Première saisie des salaires dans Abacus, saisie et vérification des absences
- Demandes de permis de travail
- Traitement des déclarations de maladies et d'accidents
- Rédaction des certificats de travail

2006 – 2011

Divers stages dans différentes sociétés et secteurs

FORMATON

Depuis le 04.2019	Formation post grade de responsable RH diplômé
2016 – 2017	Spécialiste HR avec brevet fédéral Formation continue pour obtenir le brevet fédéral de spécialiste RH. Option de spécialisation A
2013 – 2013	Assistant en gestion du personnel Assistant en gestion du personnel avec le certificat de l'Association faîtière suisse pour les examens professionnels et supérieurs
2002 – 2006	Berner Tourismus, à Berne CFC employé de commerce, profil E
2002 – 2005	Gymnase

LANGUES

Allemand	Langue maternelle
Français	Très bonnes connaissances parlées et écrites
Anglais	Couramment parlé et écrit
Italien	Bonnes connaissances parlées et écrites

**CONNAISSANCE
DES LOGICIELS**

- MS Office (Word, Excel, PowerPoint et Outlook)
- SAP R/3
- Abacus

Partie 2 – Tâches 8 et 9 – Annexe 4

CV: Noemi Fischer**Profil**

Spécialiste RH avec brevet fédéral

Diplôme supérieur d'économie et longue expérience dans le soutien du département du personnel

Méthode de travail efficace et autonome, loyale, flexible et capable de travailler sous pression

Etat civil/enfants : mariée, 2 fils

Nationalité : Suisse

Profil

Jan. 2016 à aujourd'hui

Markwalder AG, à Schönbühl (BE)

HUMAN RESOURCES ASSISTANT 80%

- Administration des salaires de A à Z
- Gestion de l'intégralité de l'administration des arrivées et des départs des collaborateurs, y compris l'annonce aux autorités (frontaliers, impôt à la source, FAK, assurances sociales, etc.)
- Personne de contact dans l'entreprise pour 160 collaborateurs (D/E/F)
- Elaboration de certificats et de contrats d'embauche, y compris de contrats d'apprentissage
- Gestion de la saisie des temps
- Etablissement de rapports mensuels à l'intention de la Direction (provisions, budget, contrôle de coûts, etc.)
- Soutien du processus de recrutement, y compris la conduite d'entretiens d'embauche

Oct. 2006 – Déc. 2015

CSL Behring AG, à Berne

Févr. 2012 – Déc. 2015

HUMAN RESOURCES COORDINATOR 60%

- Soutien administratif des HR Business Partner en Allemagne et en Suisse
- Elaboration de certificats et de contrats d'embauche
- Elaboration et gestion de dossiers du personnel
- Vérification des CV, préparation et conduite d'entretiens d'embauche
- Gestion et codage de factures en lien avec les RH dans SAP/eBuy
- Contrôle et administration des autorisations frontalières

Oct. 2006 – Janv. 2012

ASSISTANTE DE MARKETING ET DE DÉVELOPPEMENT DE MARCHÉS

- Soutien du programme opérationnel de développement du marché en Autriche, en Finlande et sur la Péninsule ibérique
- Coordination de documents d'appui à la vente
- Administration de voyages et de décomptes de frais des supérieurs hiérarchiques
- «Power User» pour un logiciel d'achat global, y compris la formation de collaborateurs (D/GB)
- Gestion et codage de factures en lien avec le département dans SAP/eBuy
- Organisation de séances internes et externes ainsi que d'ateliers

Jan. 2006 – Sept. 2006

*TopPharma, à Morat (FR)***COLLABORATRICE DU SERVICE DE VENTE INTERNE / RÉCEPTION**

- Saisie d'offres et de commandes
- Gestion d'adresses et de documents
- Administration bureautique générale

Août 2003 – Déc. 2005

*Fritz Studer AG, à Thoune (BE)***ASSISTANTE DE DIRECTION**

- Soutien de la Direction, administration et secrétariat
- Coordination d'activités de marketing, élaboration de «fact sheets»
- Encadrement de vendeurs externes (D/FR) et de grands comptes
- Elaboration de statistiques du chiffre d'affaires généré par les clients
- Préparation et suivi des réunions, y compris des voyages

Avr. 2001 – Août 2003

Osterwalder AG, à Lyss (BE)

Août 2002 – Août 2003

JUNIOR PRODUCT MANAGER BISCUIT ET APÉRO

- Conduite de négociations sur les conditions et les promotions
- Gestion de l'assortiment (introduction de nouveaux produits/et/ou de gammes de produits)
- Calcul et positionnement des prix de produits existants et des nouveautés
- «Controlling» (élaboration de plans budgétaires/de rapports de chiffres d'affaires)

Avr. 2001 – Août 2002

ASSISANTE DE LA PRODUCT MANAGER SUCRERIES ET CHEWING-GUM

- Saisie et gestion des données de base des articles dans SAP/R3 Retail
- Collaboration et coordination de la planification des promotions et des activités
- Personne de contact des points de vente, des fournisseurs et des clients internes

Jan. 1999 – Avr. 2001

*Liechti Engineering, à Langnau im Emmental (BE)***ASSISTANTE DE DIRECTION**

- Administration bureautique
- Organisation, mise en œuvre et encadrement d'événements de petite et moyenne taille
- Travail de publicité et de presse
- Coordination et organisation des interventions du personnel

Formation continue

2017 – 2018

Spécialiste RH avec brevet fédéral– A HUMAN RESOURCES

2015

Formation de «formateur dans des entreprises formatrices» (40 leçons)

2013

Cours «Le certificat de travail» – cas pratiques délicats liés aux certificats de travail

2011 – 2012

Cursus **Collaboratrice en Ressources humaines**, y compris l'examen de certificat edupool

2006 – 2007

Cours de français (DELF A1/A2)

2006

Cours d'anglais «Conversation», niveau 3

2002 – 2004

Diplôme supérieur de commerce (VSK)

2001 – 2003

Diverses formations internes sur SAP/R3

Formation professionnelle

1995– 1998

NWP, à Münsingen (BE)
Formation commerciale d'employée de commerce E**Formation scolaire**

1991 – 1995

Ecole secondaire

1987 – 1991

Ecole primaire

Langues

Allemand

Langue maternelle

Anglais

Très bon niveau d'anglais parlé et écrit

Français

Bonnes connaissances orales, correspondance simple

Connaissances informatiques

MS Office, SAP/R3, Zeus, Abas, Crésus (gestion de salaires), Outlook, Lotus Notes, Internet

Délai de préavis

3 mois

Partie 3

Description de cas

Directement après la validation définitive du traitement des salaires du mois d'août, des erreurs ont été détectées. Il s'avère que lors du processus, les choses sont allées de travers. Non seulement certains salaires n'ont pas été calculés correctement, mais de plus, des montants de salaire erronés ont été versés aux collaborateurs temporaires. Cela a provoqué une situation chaotique et un préjudice financier important. Le directeur, M. Bernasconi, vous demande d'éclaircir la situation et de déterminer les différentes sources d'erreurs. Ces erreurs, survenues lors du traitement des salaires, concernent tous les groupes de collaborateurs et tous les secteurs dans lesquels vous avez loué du personnel temporaire. M. Bernasconi vous demande d'assister Mme Tschabold, de l'administration du personnel, dans son travail.

A cause des erreurs survenues dans le traitement des salaires et des montants de salaire erronés versés aux collaborateurs temporaires, ceux-ci sont, bien évidemment, très fâchés et viennent dans votre bureau pour vous assaillir de questions de tout genre sur le calcul du salaire.

De plus, dans cette situation déjà très stressante, M. Bernasconi vous demande votre évaluation et votre avis de spécialiste par rapport à 2 problèmes actuels liés au travail quotidien; il s'agit notamment d'une réclamation d'un client et d'un accident.

Le matériel complémentaire suivant est disponible:

- Annexe 1 : tâche 10 / feuille de solution 1, 2 et 3
- Annexe 2 : tâche 11 / feuille de solution 1, 2 et 3
- Annexe 3 : tâche 12 / feuille de solution 1, 2 et 3
- Annexe 4 : tâche 13 / feuille de solution 1 et 2

Tâches

Tâche 10**Décrire les erreurs sur le décompte de salaire**

Le traitement des salaires du mois d'août 2019 s'est passé de manière catastrophique. M. Bernasconi vous transmet, à titre d'exemple, le décompte de salaire de M. Bektarovic (marié, 1 enfant, sa femme ne travaille pas, musulman) en vous demandant d'analyser les erreurs. Il souhaite que vous les indiquiez toutes, leurs conséquences ainsi que les mesures à prendre.

Le matériel complémentaire suivant est disponible:

- Annexe 5 : Décompte de salaire
-

Tâche 11**Explication de plusieurs positions sur le décompte de salaire de M. Ibrahim Bektarovic**

Comme la fiche de salaire n'a pas été envoyée à la bonne adresse, la Poste vous a renvoyé l'enveloppe. M. Bektarovic ne travaille que depuis 2 semaines pour vous en tant qu'ouvrier du bâtiment et c'est le premier décompte de salaire qu'il reçoit de votre part. A cause d'un code postal erroné, il ne l'a malheureusement pas reçu et c'est pourquoi il vous a appelé. Il vient finalement vous voir dans votre bureau, vérifie le décompte et vous demande pourquoi il y a autant de déductions de son salaire et ce qu'elles signifient.

Le matériel complémentaire suivant est disponible:

- Annexe 5 : Décompte de salaire
-

Tâche 12**Un collaborateur est régulièrement absent (absences de courte durée)**

Un client s'est plaint, auprès d'un de vos conseillers en personnel, des absences répétées d'un collaborateur temporaire, M. Sanchez. Aujourd'hui, votre client vous demande de prendre position par rapport au contexte légal et aux mesures disciplinaires envisageables. Après avoir vérifié les faits, le conseiller en personnel responsable de M. Sanchez décrit le cas comme suit:

Au cours de ces 8 derniers mois, M. Daniel Sanchez a déjà été 10 fois en arrêt maladie et ce, généralement pour une durée d'1 à 3 jours et chaque fois avant et/ou après le week-end ou ses vacances. Comme motif, il a spontanément indiqué soit des « douleurs au dos » ou des « dépressions ». Le client est à priori satisfait de la performance de M. Sanchez et souhaite continuer à l'employer, mais il est irrité par ses absences régulières. Le client vous demande aujourd'hui des suggestions pour régler ce problème avec M. Sanchez. Il doute, en effet, de l'incapacité de travail de M. Sanchez et le suspecte, dans la plupart des cas, de prétendre être malade. En raison de la règle des 3 jours, il n'a encore jamais présenté de certificat médical. De plus, M. Sanchez a été vu un jour en faisant des achats dans un magasin de bricolage et pendant son absence pour cause de soi-disant « maladie ». En outre, un collègue de travail vous a raconté, par hasard, que M. Sanchez a acquis, il y a six mois, une petite maison de vacances qu'il rénove et réaménage lui-même en travaillant durement dès qu'il a une minute de libre.

Tâche 13**Accident pendant le délai de congé suivi d'une maladie**

M. Bernasconi vous envoie, par e-mail, le certificat médical de Mme Selina Bürgin qui a été envoyé par courrier postal à l'Administration du personnel de « Go2Work AG », à Bâle. Il est fâché parce qu'il a reçu, encore une fois, un nouveau certificat médical de sa part et aimerait savoir ce qu'il faut faire.

Vous avez informé Mme Selina Bürgin, le 28 mars, par écrit et personnellement, de la résiliation de son contrat pour le 4 avril et de la fin de sa mission ce jour-là. Elle a, en effet, effectué une mission temporaire de quatre mois chez un de vos clients. Mais le 2 avril, elle a trébuché sur une palette par terre, dans l'entreprise locataire, et s'est blessée au genou. Ensuite, elle est tout de suite allée à l'hôpital et s'est fait attester une incapacité de travail. A l'hôpital, le médecin lui a prescrit une incapacité de travail pendant au moins 7 jours. Depuis, vous avez reçu régulièrement, par courrier postal, une copie de la fiche d'accident établie par son médecin traitant confirmant son incapacité de travail jusqu'au 10 mai pour cause d'accident. Les indemnités journalières en cas d'accident ont été calculées et versées correctement. Le 13 mai, l'Administration du personnel, à Bâle, a reçu un nouveau certificat de travail d'un autre médecin attestant à Mme Bürgin une incapacité de travail pour cause de maladie d'une semaine à partir du 11 mai. M. Bernasconi ne veut pas annoncer le cas à l'assurance d'indemnité journalière en cas de maladie et encore moins payer Mme Bürgin. Il vous demande d'analyser les démarches envisageables et le contexte juridique de la situation.

Le matériel complémentaire suivant est disponible :

- Annexe 3 Situation de départ : Calendrier 2019

Remarque :

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

Annexe 1

Tâche 10 / Feuille de solution 1

- Nommez toutes les positions erronées sur ce décompte de salaire et numérotez-les (cf. exemple n° 1) directement sur le décompte de salaire joint à côté des erreurs.
- Indiquez pour chaque position erronée l'erreur de manière précise, le décompte correct qui aurait dû être effectué **ET** les conséquences de l'erreur sur le montant du salaire.
- Indiquez par rapport à chaque position les autres conséquences de cette erreur, par ex., pour des tierces parties, des statistiques, des décomptes, des collaborateurs, des autorités, etc.

SOLUTION

Position	Description précise de l'erreur sur la fiche de salaire ET ses conséquences sur le montant du salaire	Autres conséquences de l'erreur
①	<p>Ceci est un EXEMPLE : Il n'est pas considéré comme étant une réponse correcte de votre part permettant d'atteindre le nombre maximum de points. L'objectif de cet exemple est de vous fournir une explication pour mieux comprendre comment résoudre la tâche.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le code postal n'a pas été saisi correctement dans le système et c'est pourquoi il est erroné sur le décompte de salaire.• Cette erreur n'a pas d'impact sur le montant du salaire.	<p>A cause du code postal erroné, la Poste risque ne de pas envoyer la fiche de salaire au bon destinataire et de la renvoyer à l'expéditeur. Le collaborateur ne reçoit pas son décompte de salaire et le redemandera à son conseiller en personnel. Ce retardement engendre du travail supplémentaire et crée du mécontentement chez le collaborateur. De plus, cette erreur engendre des coûts additionnels tels que des frais de port et le coût du papier/des enveloppes supplémentaires.</p>

Tâche 10 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Position	Description précise de l'erreur sur le décompte de salaire ET des conséquences de celle-ci sur le montant du salaire	Autres conséquences de l'erreur
②		
③		

Tâche 10 / Feuille de solution 3

SOLUTION

Position	Description précise de l'erreur sur le décompte de salaire ET des conséquences de celle-ci sur le montant du salaire	Autres conséquences de l'erreur
④		
⑤		

Tâche 10 / Partie 3, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 10 / Partie 3 (max. 4 points)	
Justification :	

Annexe 2

Tâche 11 / Feuille de solution 1

Répondez aux questions de M. Bektarovic d'une manière claire et compréhensible, même pour une personne qui n'a pas suivi de formation RH. Formulez vos réponses sous forme de phrases brèves et simples. Les différentes questions sont indiquées directement sur les feuilles de solution.

SOLUTION

**Que signifie le poste « Contribution aux frais d'exécution » sur le décompte salaire ?
Qu'est-ce qui est financé par cette contribution et par qui ? Quel avantage M. Bektarovic en retire-t-il ?**

**Pourquoi la cotisation AVS est-elle déduite du salaire de M. Bektarovic ?
Décrivez brièvement l'utilité et les avantages de cette assurance, qui elle concerne, ce qu'elle couvre, etc.**

Tâche 11 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Pourquoi M. Bektarovic est-il imposé à la source ?

Que sont les retenues d'impôt à la source ? Qu'est-ce que cette forme d'impôt a de particulier ?

Que signifie "Déduction FAR (RA)" sur le décompte salaire ?

Qu'est-ce qui est financé par cette déduction et par qui ? Quel est l'avantage pour M. Bektarovic ?

Tâche 11 / Feuille de solution 3

SOLUTION

Pour quelle raison M. Bektarovic a-t-il une retenue pour vacances de CHF 270.90 à la fin de son décompte salaire ?

Il souhaite avoir l'argent maintenant. Que pouvez-vous lui dire à ce sujet ?

Tâche 11 / Partie 3, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 11 / Partie 3 (max. 5 points)	
Justification :	

Annexe 3

Tâche 12 / Feuille de solution 1

Quelles sont les questions fondamentales et les réflexions à mener par rapport à la situation décrite et les informations précisées concernant les absences de courte durée de M. Sanchez ? Analysez les faits et indiquez toutes vos réflexions sur la situation décrite et sur les informations données sous forme de phrases brèves, compréhensibles et explicites.

SOLUTION

Quelles sont les questions fondamentales et les réflexions à mener par rapport à la situation décrite et les informations précisées concernant les absences de courte durée de M. Sanchez ? Analysez les faits et indiquez toutes vos réflexions sur la situation décrite et sur les informations données en au moins 4 (quatre) phrases brèves, compréhensibles et explicites.

Exemple :

M. Sanchez est régulièrement absent du travail pour cause de divers problèmes de santé.

Tâche 12 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Quelles sont les questions d'ordre juridique qui se posent à priori dans le contexte décrit du point de vue de l'employeur ?
Nommez au moins 4 questions/réflexions différentes d'ordre juridique qui se posent dans ce contexte.

Tâche 12 / Feuille de solution 3

SOLUTION

Quelles mesures pouvez-vous proposer à votre client pour améliorer la situation et résoudre le problème des absences de courte durée / des maladies prétendues de M. Sanchez ? Indiquez au moins 4 différentes possibilités et variantes.

Tâche 12 / Partie 3, évaluation

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

Annexe 4

Tâche 13 / Feuille de solution 1

SOLUTION

Quels sont les questions, problèmes et défis auxquels vous êtes confronté/e dans cette situation en qualité de spécialiste RH ?

**Que pouvez-vous dire à M. Bernasconi sur la situation juridique dans cette affaire ?
Veuillez illustrer ici de manière compréhensible vos calculs pour ce cas.**

Tâche 13 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Quelles mesures/démarches mettez-vous en œuvre sur la base de votre analyse de la situation ?

Tâche 13 / Partie 3, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 13 / Partie 3 (max. 3 points)	
Justification :	

Partie 3 – Tâche 10 et 11 – Annexe 6

Décompte de salaire

Monsieur
Ibrahim Bektarovic
Testerstrasse 18
CH-88810 Horgen

①

Zurich, le 1^{er} septembre 2019

Décompte de salaire du mois d'août 2019

Numéro de personnel 865934 / n° AVS 786.6456.6546.65

Libellé	Base	Taux	Montant	Somme
Semaine 34*, 35*				
Salaire de base du secteur de construction	100,00	90,00	27,40	2'466,00
Vacances secteur de construction	10,60	90,00	3,01	(270,90)
Jours fériés secteur de construction	3,59	90,00	0,98	88,20
13 ^e salaire secteur de construction	8,30	90,00	2,61	234,90
Allocation pour enfant		1	200,00	200,00
Total du salaire brut				3'260,00
Total des heures				90,00
Total des jours				10,00
Déduction AVS	3'260,00	5,15		-167,90
Déduction AC	3'260,00	1,10		-35,85
Déduction pour accident non professionnel (M) A1	3'260,00	2,36		-76,95
Déduction accident professionnel (M) A1	3'260,00	3,00		-97,80
Déduction LPP *(90)	3'260,00	4,80		-156,50
Retenue de l'impôt à la source (ZH/A0Y)	3'260,00	7,61		-248,10
Déduction IJM (M) secteur de construction	3'260,00	1'635		-53,30
Déduction FAR (RA)	3'260,00	1,50		-48,90
Contribution aux frais d'exécution	3'260,00	0,70		-22,80
Total des déductions sociales				-908,10
1) Solde de vacances			270,90	
Total du salaire cumulé				-270,90
Montant de salaire versé				CHF 2'081,00

1) Total de l'indemnité de vacances 270,90

Versement à la Rothorn Bank AG, salaire de M. Ibrahim Bektarovic, compte 98754369.VBG.987

Partie 4

Description de cas

La société Berner Versicherungs-AG vous a invité, en qualité de responsable de la filiale bernoise de « Go2Work AG », à un rendez-vous personnel pour discuter de l'attribution d'un mandat important. Pour l'acquisition et la fidélisation de ses clients au cours du 3^e et 4^e trimestre de cette année, la Berner Versicherungs-AG a, en effet, besoin de 20 collaborateurs/trices temporaires (pour une durée de 10 semaines, toujours du lundi au vendredi) pour son Call Center interne qui se trouve dans la ville de Berne. Le profil d'exigences auquel les collaborateurs/trices temporaires doivent répondre n'est pas très élevé. Pour le client, il est avant tout important que les collaborateurs/trices aiment communiquer, qu'ils/elles soient sympathiques, flexibles et ouvert/e/s, qu'ils/elles disposent d'excellentes connaissances informatiques et qu'ils/elles aient encore le sens de la vente. Un facteur de 1,45 a été convenu pour le personnel qualifié, un facteur de 1,43 pour le personnel semi-qualifié et pour le personnel non qualifié un facteur de 1,40.

Sur la base de ces informations, vous avez élaboré et publié l'offre d'emploi suivante :

CONSEILLER/ERE Clientèle 100% (Call Center)**Vos tâches**

- Conseil et vente active par téléphone (Outbound)
- Divers travaux administratifs

Nos exigences

- Formation commerciale de base, école de commerce ou de l'expérience dans une fonction similaire
- De l'expérience dans la vente ou au service extérieur est un plus
- Allemand courant
- Excellentes connaissances de MS-Office
- Personnalité communicative intéressée par le contact avec les clients
- Méthode de travail flexible, engagée et fiable

Le matériel complémentaire suivant est disponible :

- Annexe 1 : tâche 14 / feuille de solution 1 et 2
- Annexe 2 : tâche 15 / feuille de solution
- Annexe 3 : tâche 16 / feuille de solution
- Annexe 4 : tâche 17 / feuille de solution
- Annexe 5 : tâche 18 / feuille de solution

Tâches

Tâches 14, 15 et 16**Elaboration d'un plan de déroulement d'un engagement temporaire collectif de 20 collaborateurs/trices temporaires**

Elaborez un plan de déroulement dans lequel vous montrez, de manière compréhensible et logique, comment vous prévoyez de recruter, embaucher, placer, encadrer et ensuite congédier 20 collaborateurs/trices temporaires. Par quels moyens trouvez-vous les candidats adéquats et comment planifiez-vous les nombreux entretiens d'embauche ? Commencez votre planification à partir du moment de la confirmation du mandat par le client et terminez-la avec les activités de suivi après la fin de la mission de 10 semaines des collaborateurs/trices temporaires.

Tâches 17 et 18**Calcul des coûts**

Vous venez de recruter les 20 candidats avec succès, dont 10 collaborateurs qualifiés et 10 semi-qualifiés. Parmi les collaborateurs commerciaux qualifiés, 3 ont des enfants. Tous les candidats ont entre 25 et 34 ans. Le temps de travail hebdomadaire et les salaires sont définis selon le CCT Location de services. La Berner Versicherungs-AG souhaite maintenant recevoir un aperçu des coûts détaillé, y compris le total des coûts de ce mandat, sur la base des conditions normales, en vertu des conditions de la CCT Location de services.

Le matériel complémentaire suivant est disponible :

- Documents et formulaires de la situation de départ
-

Remarque :

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

Annexe 1

Tâche 14 / Feuille de solution 1

Décrivez brièvement, et sous forme de mots-clés, les différentes étapes de votre plan d'action concernant cet engagement temporaire collectif à partir du moment de la confirmation du mandat par le client jusqu'à l'exécution complète de celui-ci 10 semaines plus tard, y compris le suivi. Décrivez au moins 15 actions et tâches internes effectuées en collaboration avec/pour le client et les candidats dans un ordre chronologique logique.

SOLUTION

Actions et tâches internes

Tâche 14 / Feuille de solution 2

SOLUTION

Actions et tâches internes

Tâche 14 / Partie 4, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 14 / Partie 4 (max. 5 points)	
Justification :	

Annexe 2

Tâche 15 / Feuille de solution

Elaborez une liste des canaux de recherche pertinents pour trouver des candidats adéquats. Nommez au moins 7 canaux différents de recherche possible, que vous pouvez utiliser.

SOLUTION

Canaux de recherche

Tâche 15 / Partie 4, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 15 / Partie 4 (max. 1 point)	
Justification :	

Annexe 3

Tâche 16 / Feuille de solution

Indiquez 5 questions pertinentes et adéquates que vous voulez poser aux candidat/e/s au cours des nombreux entretiens d'embauche dans le cadre de ce mandat. Les questions indiquées doivent être pertinentes pour tous/toutes les candidat/e/s et doivent vous servir de base de décision dans le cadre de ce mandat.

SOLUTION

Questions

Tâche 16 / Partie 4, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 16 / Partie 4 (max. 1 point)	
Justification :	

Annexe 4

Tâche 17 / Feuille de solution

Calculez les salaires horaires bruts (vacances, jour férié et 13^e salaire inclus) des collaborateurs commerciaux qualifiés et semi-qualifiés de manière détaillée (mention des 4 éléments de salaire) sur la base du salaire de base correspondant selon la CCT Location de services conformément aux instructions du client par rapport à ce mandat. Les candidats reçoivent le salaire minimal selon la CCT Location de services applicable dans la région de la mission.

SOLUTION**Calcul du tarif horaire d'un collaborateur qualifié****Calcul du tarif horaire d'un collaborateur semi-qualifié**

Tâche 17 / Partie 4, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 17 / Partie 4 (max. 2 points)	
Justification :	

Annexe 5

Tâche 18 / Feuille de solution

Etablissez un aperçu détaillé des coûts de la mission de l'ensemble des 20 collaborateurs/trices temporaires pendant ces 10 semaines. Précisez les différents postes de coûts (si nécessaire avec la base de calcul des différentes étapes), de sorte que vos réflexions soient claires et compréhensibles. Précisez à la fin le montant total des coûts auxquels le client devra s'attendre. Utilisez comme base de calcul les dispositions de la CCT Location de services dans des conditions normales.

Calcul des coûts totaux complets pour les 10 semaines selon la CCT Location de service et les informations données dans la tâche. Utilisez les documents et informations jointes à la situation de départ.

Remarque : une éventuelle erreur subséquente liée à la tâche 2 / partie 1 (calcul du salaire horaire) n'est comptée et déduite qu'une seule fois. Cela veut dire que si le calcul est correct, mais qu'il porte un montant initial du salaire des collaborateurs erroné, 1 point sera déduit.

SOLUTION

Aperçu de l'ensemble des coûts	

Tâche 18 / Partie 4, évaluation

Expert/e/s : Nombre de points obtenus / Tâche 18 / Partie 4 (max. 6 points)	
Justification :	