

Directives

Examen professionnel

Pour spécialiste RH

Organisateurs de l'examen

HR Swiss
SEC Suisse
Union patronale suisse
Swisstaffing
Association professionnelle de gestion et formation (APF)
Association des offices suisses du travail (AOST)

Secrétariat des examens

Association faîtière suisse pour les examens professionnels et supérieurs en Human Resources
3, Rue St-Honoré, CP 3072
2001 Neuchâtel
Tel. 032 721 21 37 Fax 032 721 21 38
examens@secsuisse.ch
www.examen.ch

Table des matières

I.	DISPOSITIONS GENERALES.....	3
1.	Introduction	3
2.	Pratique requise et conditions d'admission	4
3.	Publication des examens, sessions	4
4.	Formule de l'examen.....	4
5.	Inscription	4
6.	Profils professionnels.....	5
II.	CONTENUS DES EXAMENS	6
7.	Parties/contenus de l'examen professionnel.....	7

I. DISPOSITIONS GENERALES

1. Introduction

Les présentes directives concernant l'examen professionnel pour les spécialistes RH décrivent la matière d'examen, sur la base du règlement du xx.xx. 2006. Il est possible de choisir en option une spécialisation.

- **Spécialiste RH avec brevet fédéral,**
option gestion RH
- **Spécialiste RH avec brevet fédéral,**
option conseil

Les examens professionnels et professionnels supérieurs (EP et EPS) se caractérisent par un savoir différencié tiré de la réalité professionnelle, complété par des connaissances théoriques appropriées. Les examens professionnel et professionnel supérieur n'attestent pas d'un savoir acquis uniquement par des cours et des parcours scolaires. L'expérience a démontré que de tels examens ne peuvent être réussis, lorsque l'expérience pratique manque.

Les exigences pour les différentes matières sont définies de la manière suivante:

Niveau	Taxonomie	Commentaire
1	connaissance	Le candidat, la candidate doit comprendre la matière de l'examen et connaître en particulier les éléments objectifs et le vocabulaire spécifique à la branche.
2	compréhension	Le candidat, la candidate doit comprendre les faits et pouvoir les reformuler ou les résumer de manière personnelle. Il/elle doit pouvoir expliquer à une tierce personne pourquoi il en est ainsi.
3	application	Le candidat, la candidate doit pouvoir appliquer ce qu'il a appris (p.e. des règles, des principes, des lois générales, des outils) et les transposer dans une situation nouvelle.
4	analyse, évaluation et développement	Problèmes et données complexes doivent pouvoir être saisis intellectuellement et mis en réseau; ils doivent pouvoir être décomposés, structurés, ajoutés à du nouveau et évalués selon des critères maîtres.

2. Pratique requise et conditions d'admission

Les candidates et candidats à l'examen professionnel doivent apporter la preuve d'une expérience pratique selon le règlement d'examen 3.31. La *pratique qualifiée* dans le domaine du personnel (plein temps ou équivalent à un plein temps) est d'au moins deux ans. Dispose d'une telle expérience pratique celui ou celle qui exerce une activité correspondant au profil professionnel.

La Commission d'examen décide de l'équivalence d'autres certificats d'examens indigènes et décide de la pratique professionnelle. L'OFFT décide de l'équivalence des diplômes étrangers pour l'admission aux examens.

Le contenu et le déroulement de l'examen de certificat de l'organe faïtier, selon le règlement d'examen 3.31, sont fixés dans un règlement et des directives particulières. Ceux-ci peuvent être obtenus au secrétariat des examens ou consultés sur le site internet de l'organe faïtier.

Le secrétariat des examens donne les informations qui touchent à la reconnaissance de l'expérience pratique et aux conditions d'admission posées par le règlement d'examens.

3. Publication des examens, sessions

Les examens professionnels ont lieu en règle générale une fois par année. Ils sont annoncés au moins 6 mois avant sur le site internet du secrétariat de l'organe faïtier www.examen.ch et dans les médias spécialisés.

4. Formule de l'examen

L'examen professionnel se déroule, selon la partie, sous forme écrite et/ou orale. Il comprend une partie d'option obligatoire correspondant à la spécialisation choisie. Les sessions d'examens ne durent en règle générale pas plus d'une semaine pour l'examen professionnel.

5. Inscription

Il est possible de s'inscrire en ligne deux mois avant la date de clôture des inscriptions sur le site internet du secrétariat de l'organe faïtier.

6. Profils professionnels

Examen professionnel

L'examen professionnel pour les spécialistes RH est basé sur les profils professionnels reconnus dans la pratique en MRH de l'économie suisse. Les candidates et candidats ont le choix d'approfondir deux directions, selon leur qualification pratique, la gestion RH ou le conseil RH.

Spécialisation en gestion RH

Les spécialistes en ressources humaines avec spécialisation en gestion RH participent en entreprise à différents processus RH. Ils/elles peuvent en outre assumer la fonction de chef du département RH dans les entreprises de taille moyenne.

Les spécialistes en ressources humaines ayant choisi l'option gestion RH établissent, avec les domaines et lignes concernés, le profil d'embauche du nouveau personnel. Ils/elles ont la responsabilité de tout le processus d'acquisition du personnel, de la détermination du besoin à la conclusion du contrat, avec toutes les formalités d'embauche et de départ que cela implique. Ils/ells procèdent aussi aux présélections, mènent les entretiens et règlent la correspondance y liée.

Ils/elles possèdent des connaissances détaillées sur la question des salaires, de l'évaluation des postes, ainsi que sur les différents types de rémunération et leurs décomptes. Les spécialistes RH sont en mesure d'utiliser au mieux les ressources des systèmes d'information du personnel. Ils/elles secondent en outre les cadres dans les questions qui touchent à l'évaluation et au développement du personnel. Ils/elles coopèrent à la mise en place de la politique de l'entreprise et des RH.

Ils/elles règlent tous les aspects de la formation professionnelle, du contrat d'apprentissage au programme de formation. Ils/elles sont au courant des obligations de l'école et de l'entreprise, sont en contact avec les autorités, connaissent les droits et devoirs des apprentis et des responsables de formation. Les spécialistes en ressources humaines renseignent sur les diverses questions touchant au droit des contrats de travail et aux assurances sociales.

Des connaissances élémentaires en psychologie d'entreprise et un sens aigu de la communication permettent aux spécialistes en ressources humaines de pouvoir conseiller vraiment les collaboratrices et collaborateurs. Ils/elles sont, pour les employé-e-s d'une entreprise, des interlocuteurs compétents et dignes de confiance.

Spécialisation en conseil RH

Un conseiller/ une conseillère dans le domaine des ressources humaines avec brevet fédéral est une personnalité moderne, tournée vers l'avenir et ayant une formation généraliste.

Celles et ceux qui ont réussi l'examen de conseillers/conseillères en ressources humaines possèdent des connaissances et des compétences leur permettant d'assumer des responsabilités dans tous les domaines qui touchent au conseil en ressources humaines.

Ils/elles travaillent dans des entreprises en conseil du personnel des agences pour l'emploi privées et publiques (agences de placement, centre régionaux de placement.etc.)

Avec un complément adéquat de formation, il leur est aussi possible de travailler dans les départements RH des administrations publiques et des entreprises privées.

Les exigences requises englobent tous les aspects d'une gestion moderne du personnel et mettent l'accent sur : la qualification, la sélection, le placement, le conseil à celles et ceux qui cherchent du travail ou aux employeurs, les mesures pour fidéliser la clientèle et des connaissances approfondies du marché du travail.

II. CONTENU DES EXAMENS

7. Parties/ contenus de l'examen professionnel

L'examen professionnel comprend les parties et contenus suivants :

- 7.1 Marketing du personnel, développement et formation professionnelle de base
- 7.2 Marketing du personnel, développement
- 7.3 Rémunération et assurances sociales
- 7.4 Droit du travail et partenariat social
- 7.5 Communication et conduite

Branches obligatoires à option :

- 7.6A (gestion internationale en RH)
- ou
- 7.6B (conseil en RH)

7.1 Marketing du personnel, développement du personnel et formation professionnelle de base

7.11 Planification du personnel

Présenter la planification du personnel comme partie intégrante de la planification de l'entreprise (facteurs d'influence, objectifs, avantages)

2

Expliquer la planification du besoin, de l'acquisition et de l'entrée en fonction	2
Interpréter le budget des coûts du personnel : composition des coûts globaux, facteurs d'influence, mesures de réduction des coûts	4
Utiliser et analyser à bon escient les ratio en personnel et les statistiques du personnel	3
7.12 Conserver son personnel et le développer	
Expliquer le développement du personnel comme outil de marketing	2
Expliquer comment conserver et encadrer le personnel : importance, possibilités, but	3
Montrer l'importance de l'information et de la communication au personnel	2
Organisation du développement du personnel : expliquer sens et objectif, présenter et expliquer, à l'aide d'exemples, l'utilité et la répartition des tâches	3
Planifier et organiser les processus de développement du personnel, de la détermination du besoin au contrôle de la formation, et les décrire à l'aide d'exemples	2
Esquisser un concept de formation de base et continue avec ses objectifs, ses contenus et son application pratique	3
Décrire et comparer différentes mesures de développement du personnel (mesure de promotion et de formation)	3
Présenter et expliquer les outils permettant de déterminer les mesures de développement du personnel : montrer la planification de carrière et de relève, ainsi que les moyens d'évaluation : tests ; évaluations des compétences et potentialités, évaluations (assessments) individuelles et de groupe	2
Connaître les principales méthodes d'enseignement et expliquer leur application	2
Présenter et justifier les outils et critères pour choisir et organiser des manifestations internes et externes de formation continue	3
Définir et expliquer les profils exigés pour les formateurs / prestataires internes et externes	3

7.13 Recherche du personnel / sélection du personnel

Montrer l'importance et la nécessité du marketing du personnel pour son acquisition et sa sélection	2
Montrer, comparer et justifier les possibilités et voies du marché interne et externe du personnel	3
Organiser et évaluer le processus d'acquisition du besoin jusqu'à l'introduction	4
Montrer la collaboration avec la ligne dans l'acquisition de personnel	2
Développer et évaluer la marche à suivre pour un poste, de sa définition à sa mise au concours, en passant par le profil requis	4
Formuler le déroulement et les aspects qualitatifs pour une sélection optimale du personnel	2
Présenter les principes de base pour évaluer les dossiers de candidature	3
Connaître les outils d'évaluation des compétences et donner des exemples	3
Expliquer l'importance des références et demander une référence à l'aide d'un exemple	4
Décrire et justifier les critères d'évaluation des aptitudes des candidat-e-s : importance des informations obtenues, risque restant, prise de décision	3

7.14 Réduction du personnel

Dépeindre les causes possibles d'une réduction de postes	2
Pouvoir en saisir les conséquences sur l'image de l'entreprise sur le marché du travail et proposer des mesures appropriées	3
Décrire le déroulement d'un outplacement, citer les personnes impliquées et en expliquer l'objectif	2

7.15 Formation professionnelle

Connaître les bases légales du système suisse de formation : expliquer le contexte pour la formation professionnelle et la délimiter par rapport aux autres possibilités de formation	3
De l'entreprise à la formation (entreprise comme lieu de formation, développement de qualité, formateurs professionnels)	2
Sélection et engagement des personnes à former (profil exigé, sélection, engagement)	3
Marketing et planification du personnel (en lien avec les apprenants)	3
Préparation de la formation de base et de l'intégration en entreprise (place de travail, planification de la formation de base en entreprise, intégration dans l'entreprise)	2
Enseigner et apprendre en entreprise (processus d'acquisition de connaissances dans l'entreprise, rapport de formation)	2
Fin de la formation (préparation, processus de qualification)	2
Fidélisation du personnel (encadrement, possibilité, information et communication)	3

7.2 Marketing et développement du personnel

La partie 7.2 comprend les contenus des chiffres 7.11 - 7.14. Mais la partie 7.2 est un examen oral.

7.3. Rémunération et sécurité sociale

7.31 Gestion du salaire

Présenter les attentes et les droits des employé-e-s et des employeurs	2
Décrire la politique salariale d'une entreprise	2
Signification et rôle du salaire : présenter possibilités et limites	2
Bases de l'évaluation d'un poste et principes de l'évaluation des collaborateurs/collaboratrices : expliquer et décrire les formes	2
Connaître et expliquer différentes formes de rémunération : montrer leurs possibilités d'utilisation, ainsi que leurs avantages/inconvénients (salaire horaire ou selon performance, autres formes de rémunération comme participations aux bénéfices ou Fringe Benefits)	2
Adaptations périodiques de salaire : décrire la procédure, les différentes variantes et leurs conséquences	2
Montrer les possibilités et limites de la comparaison de salaires, en expliquer la procédure	2

7.32 Assurances sociales

Sécurité sociale

Montrer l'origine, l'état actuel et les facteurs influençant le développement de la sécurité sociale en Suisse	2
Présenter le système du concept suisse des trois piliers et expliquer les délimitations/ interfaces entre les assurances sociale et privée	2
Présenter le mode et les moyens de financement des assurances sociales et de la prévoyance professionnelle	2
Nommer le sens et le but de de la LPGA	1
Assurance vieillesse, survivants et invalidité (AVS/AI), assurance-accidents (LAA), assurance-chômage (AC), prévoyance professionnelle (LPP), régime des allocations pour perte de gains (APG/Maternité) :	
Connaître les bases juridiques	1
Présenter le cercle des personnes assurées en Suisse et dans des conditions frontalières	2

Expliquer le calcul et le décompte de la cotisation, ainsi que le cercle des personnes assujetties à la cotisation	2
Enumérer les risques assurés	2
Enumérer les sortes de prestations	1
Montrer l'étendue des prestations et les conditions d'existence du droit	2
Connaître les éléments du calcul des prestations	1
Allocations familiales	
Décrire le système des allocations familiales en Suisse	1
Enumérer les différentes sortes d'allocations familiales (allocations pour enfants à charge, etc...)	1
Connaître les principes pour bénéficier de la prestation	1
Assurance indemnités journalières	
Montrer les différences entre assurance collective et assurance individuelle	1
Montrer les différences entre assurance sociale et assurance privée	2
Montrer le lien entre l'obligation faite à l'employeur de continuer à verser le salaire et l'assurance indemnités journalières	2
Partie générale du droit des assurances sociales (LPGA)	
Montrer les droits aux prestations et leur étendue par les membres de la famille de la personne concernée	2
Expliquer le prélèvement de surindemnisation selon la LPGA et son application dans la loi particulière	2
Montrer l'obligation de s'exécuter par anticipation pour les prestations en argent et en nature selon la LPGA	2
Relations transfrontalières	
Connaître le domaine d'application de l'accord sur la libre circulation des personnes (APF/ALCP, accords bilatéraux avec l'UE)	1
Expliquer les principes selon l'APF/ALCP pour l'engagement de travailleurs en tant que subordonnés et montrer la procédure selon les accords entre pays (p.e. CH/USA)	2

Présenter les conditions pour la continuation de l'AVS, l'entrée volontaire à l'AVS et l'assurance volontaire	2
Montrer les réglementations en vigueur dans l'assurance-maladie pour les personnes assurées en Suisse qui tombent malades à l'étranger, ainsi que pour celles qui tombent malades en Suisse et sont assurées dans les pays de l'UE	2
7.4 Droit du travail et partenariat social	
7.41 Droit du travail	
Connaître, interpréter et appliquer à des cas qui se présentent les bases légales (sources du droit) comme CO, LES, LTr, LEg et arrêtés de tribunal	3
Posséder des connaissances sur les différences entre les normes dispositives et absolument, resp. relativement contraignantes et leurs conséquences sur la modification, le domaine d'application et les sanctions en cas de transgression	1
Etablir des contrats de travail et contrôler (analyser) leur validité : expliquer les points du contrat et ses prescriptions formelles, montrer les conséquences lorsque des réglementations manquent ou sont invalides, connaître et présenter les exigences de types de contrat particuliers	3
Formuler les devoirs des employés et les analyser à l'aide de cas pratiques : expliquer les sanctions en cas de transgressions des devoirs de l'employé, évaluer les règlements d'entreprise à l'aune des prescriptions légales	3
Expliquer les différentes catégories de travail supplémentaire et leurs conséquences légales et les appliquer à des cas concrets	3
Analyser des cas de responsabilité civile et justifier une obligation éventuelle de compensation du dommage	3
Connaître les devoirs des employeurs vis-à-vis des employés et les appliquer à l'aide de cas pratiques : expliquer les dispositions concernant les outils de travail, les temps de travail et libres, etc..., et vérifier leur légalité, expliquer les sanctions en cas de transgression des devoirs de l'employeur, vérifier la validité des règlements d'entreprise	3
Expliquer les différentes formes d'absence ainsi que leurs conséquences juridiques et les appliquer à des cas concrets. Appliquer la nouvelle réglementation du congé maternité et de l'assurance maternité	3
Expliquer les droits et devoirs des employés et employeurs et énumérer leurs conséquences légales : établir un certificat de travail avec tous les points requis, resp. vérifier la légalité d'un certificat de travail existant, expliquer la responsabilité civile de l'employeur en ce qui concerne les éléments d'un certificat	3

Connaître toutes les variantes de cessation de rapports de travail et vérifier leur légalité : expliquer les conditions-cadres et les conséquences légales de différentes formes de congés et les utiliser dans des situations concrètes, expliquer le rapport entre dissolution de contrat et délais à respecter /usage abusif, y compris leurs conséquences légales, les présenter et les évaluer dans des situations concrètes	3
Comprendre l'utilité et les variantes d'application de l'interdiction de concurrence et présenter comment elle doit être réglée	2
Expliquer les dispositions légales en matière de protection des données (p.e. obligation de conserver les données personnelles, transmission de renseignements pour des références) et pouvoir examiner leur conformité légale sur la base d'exemples concrets	3
Connaître le contenu de la loi sur l'égalité, ainsi que les dispositions correspondantes du CO, et pouvoir les appliquer dans des cas concrets	3
Connaître les règles de procédure en cas de litiges de travail	1
7.42 Loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de service LSE	
Connaître la LSE et en expliquer les différentes normes à l'aide de cas concrets	2
7.43 Partenariat social	
Connaître le concept et l'importance du partenariat social	1
Connaître le rapport entre l'obligation d'éviter tout conflit collectif du travail pendant la durée d'application de la convention collective et les mesures d'action revendicative, droit de grève et de blocage et savoir pourquoi celle-ci est ancrée dans la loi	1
Comprendre et présenter les conditions cadre et le contenu des contrats collectifs de travail. Expliquer le rapport entre contrat individuel / contrat-type et contrat collectif de travail	2
Connaître et expliquer les exigences de participation des collaborateurs/collaboratrices : présenter les différents organes et droits de participation. Expliquer les conséquences pour l'employeur en cas de non-respect. Montrer le rôle du département du personnel dans la relation employeur/employé et expliquer le devoir d'information de l'employeur	2
Monter les exigences légales et leurs conséquences lors de restructurations et de réduction du personnel	2

7.5 Communication et conduite

7.51 Image directrice de l'entreprise et politique du personnel

Comprendre et présenter l'entreprise comme système social	2
Charte de l'entreprise : Montrer son sens, son but, ainsi que son importance pour le travail du personnel, en analyser les éléments et les formules; justifier les critères et les conclusions	4
Politique du personnel : expliquer, analyser, comparer l'utilité pour le travail du personnel, également sous l'angle de l'égalité de traitement	4
Différencier culture d'entreprise et climat de travail (concepts, caractéristiques), en expliquer l'importance pour le travail du personnel; montrer les facteurs d'influence qui peuvent modifier une culture d'entreprise et un climat de travail et esquisser les possibilités qu'a le département du personnel pour l'élaboration/l'évolution du climat de travail et de la culture d'entreprise	3

7.52 Direction du personnel

Soutien des processus de direction du personnel par les spécialistes en ressour- ces humaines	2
Esquisser le processus d'évaluation du personnel / d'entretien avec le personnel (qualification/fixation d'objectif) et en justifier l'importance pour l'entreprise et les collaborateurs/collaboratrices	3
Présenter et expliquer à l'aide d'exemples les conséquences sur le travail du per- sonnel des styles de direction	3
Présenter et expliquer à l'aide d'exemple le champ de tension et la compatibilité entre vie professionnelle et vie privée	3
Présenter le rôle des spécialistes en ressources humaines et leur contribution lors d'engagements, de promotions, de mutations, de développements du personnel et de licenciements et le justifier à l'aide d'exemples	4
Présenter le rôle des spécialistes en ressources humaines et leur contribution dans les processus de groupe et le justifier à l'aide d'exemples	4
Décrire les rôles et responsabilité des spécialistes en ressources humaines pour seconder les responsables de ligne dans la gestion de la santé, ainsi que dans leurs rapports avec des collaboratrices et collaborateurs atteints psychologiquement. Expliquer à l'aide d'exemples les possibilités et les limites qu'ont les spécialistes en ressources humaines pour traiter ces cas	2

7.53 Psychologie dans la vie professionnelle

Justifier à l'aide d'exemples la nécessité d'avoir des connaissances psychologiques dans le domaine du travail du personnel	4
Décrire la mise en place, le contexte et l'autopilotage comme facteurs d'influence pour le développement personnel et expliquer à l'aide d'exemples dans le quotidien de l'entreprise; en montrer les conséquences sur le travail du personnel	3
Appliquer les connaissances de base acquises en psychologie de la motivation dans des situations d'entreprise et pour soutenir les responsables de ligne	4

7.54 Communication

Appliquer les connaissances de base acquises en psychologie de la communication dans des situations d'entreprise, ainsi que pour soutenir les responsables de ligne et les collaboratrices et collaborateurs	4
Justifier l'importance de la préparation adéquate d'entretiens (p.e. entretien en cas de conflit, de critique, de retour/feed-back, de conseil)	4
Analyser et évaluer le comportement en entretien à l'aide de situations pratiques; montrer et justifier les possibilités d'optimisation	4
Montrer et justifier les possibilités et les limites d'un soutien aux responsables de ligne et aux collaboratrices et collaborateurs lors d'entretiens	3

7.6 A Gestion internationale en RH

7.61 Marchés internationaux du travail

Pouvoir saisir les grandeurs, fonctions, mobilité, développements et conséquences des marchés internationaux du travail et en comprendre le concept	2
Les raisons des délégations internationales ; quels sont les objectifs et l'utilité de telles délégations	2
Connaître l'ancrage institutionnel et la légitimité des organisations d'employé-e-s, en connaître les contenus et les buts significatifs pour les contrats de travail et en estimer le degré d'organisation et la force	2

7.62 Culture

Expliquer le concept et les contenus principaux de la gestion interculturelle	1
Connaître et expliquer les mesures prises par les entreprises en Diversity Management. En déduire les aspects positifs	2

Expliquer le concept des compétences interculturelles dans le cadre de la collaboration en entreprise entre des employés venant de cultures différentes : reconnaître ces différences culturelles	1
Comprendre les défis, les chances et les risques d'équipes multiculturelles	2
7.63 Transferts internationaux : organisation et accompagnement	
Connaître ce que sont les risques liés au personnel et montrer la marche à suivre pour les diminuer/éliminer	2
Comprendre et montrer la généralité et les particularités liées à l'accompagnement d'impatriés et d'expatriés	2
Expliquer les différentes possibilités et approches pour gérer et évaluer des collaboratrices et collaborateurs clairsemés géographiquement et évaluer les dangers et risques y liés	2
7.64 Transferts internationaux : droit du travail, aspect contractuel et assurances	
Caractériser les questions fondamentales et les réglementations du droit du travail dans l'UE et dans les autres pays	1
Les aspects particuliers de l'expatriation avec salaire à l'étranger : comparaison du pouvoir d'achat, Fringe Benefits, bonus, frais, Hardship Allowance et autres attributions et prestations; versement, imposition	2
Caractériser la teneur des contrats de travail et des rapports de mandats et reconnaître la problématique des compétences judiciaires	1
Expat Policy : Expliquer les particularités et divergences par rapport aux contrats de travail en Suisse en ce qui concerne la durée du contrat de délégation et les possibilités de prolongation, les vacances et la réglementation du temps de travail à l'étranger, les dispositions contractuelles particulières comme les voyages, les écoles, le logement, la maladie, l'accident, l'invalidité et la mort ; expliquer les démarches à entreprendre lorsque la collaboratrice ou le collaborateur donne un congé anticipé et rentre ou lorsque l'employeur résilie le contrat prématurément	2
Expliquer les questions touchant en Suisse les assurances comme la prévoyance vieillesse (AVS/AC/ LPP/ caisse de retraite), l'assurance accidents, la caisse-maladie, les coûts de voyage, la compensation du service militaire et montrer les possibilités d'empêcher qu'elles soient traitées à double; montrer les lacunes en matière d'assurance	2
Pouvoir exécuter des démarches vis-à-vis des autorités, comme demande de permis de travail, d'autorisation de séjour, etc...pour un travail en Suisse	3

7.7 B Conseil RH

7.71 Collaboration avec les employeurs

Planifier le cours d'une acquisition, ainsi que son travail préparatoire et son suivi, se renseigner de manière ciblée sur le besoin en personnel des employeurs, acquérir de nouveaux employeurs et assurer de façon durable la construction d'un réseau de clients et le soin à la clientèle 3

7.72 Prestations

Présenter de manière complète sa propre offre de services, proposer ses services et souligner en entretien la qualification et le potentiel d'une personne à la recherche d'un emploi 3

7.73 Vente et marketing de prestation

Exécuter de manière autonome les activités types du travail comme prise de contact, préparatifs, acquisition, lettres efficaces à la clientèle, acquisition de places par téléphone, ainsi que visites au client 3

7.74 Conclusions d'affaire

Assurer le suivi formel et commercial lors de conclusions de contrats et faire la preuve des prestations fournies et prendre les mesures pour des affaires ultérieures 3

7.75 Présentation sur le marché et communication

Procéder à une analyse fine appropriée des annonces de postes et posséder les techniques d'insertion et de planification des médias; savoir mener des entretiens et poser des questions ainsi que se présenter de manière efficace lors d'entretiens avec des clients 3

7.76 Key Accounts/Stakeholders

Connaître les méthodes d'acquisition de gros clients et savoir les appliquer (Key Account Management) ; systématiser une collaboration ciblée avec d'autres organismes (AI/AVS/CNN, agences de placement publiques et privées) 2

7.77 Marché du travail et professions

Déterminer les traits caractéristiques du marché du travail et des professions et identifier les changements des exigences posées aux personnes sur le marché du travail; isoler les informations et les sources d'informations concernant l'équivalence de professions et de diplômes sur le marché européen du travail, les juxtaposer, les évaluer 3

7.78 Marketing du personnel pour personnes en recherche d'emploi	
Connaître et transmettre les méthodes et outils utilisés dans le marketing du personnel pour personnes en recherche d'emploi	3
7.79 Différences interculturelles et compréhension dans le contact avec des personnes en recherche d'emploi	
Appréhender l'origine culturelle de la personne en recherche d'emploi et savoir répondre à ses caractéristiques par les outils de communication appropriés	3
7.710 Recherche d'emploi	
Connaître de manière approfondie les canaux de publicité (bourse aux emplois, annonces, médias) de la recherche d'emploi, évaluer les offres appropriées et en tirer des conclusions pour les candidats, expliquer à la clientèle l'organisation de la recherche d'emploi	3
7.711 Dossier de candidature	
Etablir et évaluer des dossiers de candidature de manière professionnelle et connaître les différentes formes de demandes d'emploi	3
7.712 Interviews	
Analyser la structure et le déroulement des interviews et préparer les candidats à des entretiens	3
7.713 Références et certificats	
Interpréter et peser des références et certificats et appliquer les méthodes destinées à contrôler leur plausibilité et leur degré de véracité	3
7.714 Tests	
Organiser des tests, évaluer leurs domaines d'application, leur qualité, leur pertinence et leur importance et appliquer des méthodes reconnues de détermination des compétences professionnelles	3
7.715 Sélection du personnel	
Analyser, synthétiser l'application de critères internes et externes de sélection dans l'entreprise et en déduire les conséquences	4

7.716 Rôle du conseiller/ de la conseillère en ressources humaines

Caractériser le rôle du conseiller/ de la conseillère en ressources humaines au niveau juridique et organisationnel, ainsi que comme partenaire d'entreprise et décrire différentes spécificités des fonctions

4

7.717 Aspects particuliers

Décrire comment gérer la résistance au conseil, la conduite difficile d'entretien, la déception, la frustration et la violence, identifier les situations problématiques et en tirer des conclusions justes

2