

**Questions**

---

**Prescriptions importantes concernant la manière de traiter les exercices**

- Lorsque l'exercice consiste à énumérer plusieurs éléments de réponse, ces éléments doivent être clairement distincts les uns des autres. Des réponses trop semblables ou synonymes ne seront comptées qu'une seule fois.
- Répondez conformément aux exigences de la question. Ainsi, lorsque deux exemples sont demandés, il est inutile d'en donner trois. Lors de la correction, seuls les deux premiers (respectivement le nombre demandé) seront retenus. Les réponses supplémentaires ne seront pas prises en considération.
- Les questions ouvertes doivent être traitées sur les feuilles de réponse de manière claire et lisible. L'examineur pourra réduire le nombre de points attribués si les réponses sont mal formulées ou peu lisibles.

**Veillez inscrire vos nom, prénom et numéro de candidat sur toutes les feuilles de réponse. Merci !**

**Et maintenant Bonne chance !**

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 1</b>	<b>4'</b>	<b>3 points</b>
-------------------	-----------	-----------------

La direction de l'entreprise et celle des ressources humaines sont confrontées à plusieurs groupes de pression ou parties prenantes qui font valoir des attentes ou exigences spécifiques. Ces attentes sont d'ailleurs réciproques. Pour chacun des deux groupes de pression mentionnés sur la feuille de réponse, veuillez citer trois attentes distinctes. Attention, les réponses par trop synonymes ne seront comptées qu'une seule fois !

<b>Exercice 2</b>	<b>4'</b>	<b>3 points</b>
-------------------	-----------	-----------------

La politique du personnel peut se décliner en plusieurs politiques partielles. Les buts de ces politiques partielles peuvent être atteints en utilisant les instruments ou moyens appropriés. Veuillez compléter le tableau des feuilles de réponses en indiquant quel moyen peut atteindre le but ou la politique mentionnés ou quelle est la politique partielle concernée par le but indiqué.

<b>Exercice 3a</b>	<b>6'</b>	<b>5 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Lorsque l'entreprise reçoit la démission d'un collaborateur, plusieurs tâches doivent être exécutées par le service des Ressources humaines. Veuillez en citer cinq.

<b>Exercice 3b</b>	<b>1'</b>	<b>1 point</b>
--------------------	-----------	----------------

Lorsque le congé est donné par l'employeur, il en résulte des tâches supplémentaires pour le service des ressources humaines. Veuillez en citer deux.

<b>Exercice 4</b>	<b>3'</b>	<b>3 points</b>
-------------------	-----------	-----------------

Diverses tâches sont liées à l'appréciation annuelle des collaborateurs (qualifications). Les unes appartiennent au département des Ressources humaines, les autres aux supérieurs hiérarchiques (la ligne). Dans le tableau (exercice 4 des feuilles de réponses), veuillez placer une croix à l'endroit approprié pour indiquer à qui vous attribuez la tâche (ligne ou HR) et justifiez votre choix en quelques mots-clé.

<b>Exercice 5</b>	<b>2'</b>	<b>1 point</b>
-------------------	-----------	----------------

En restant dans le contexte des appréciations annuelles, il existe d'autres tâches appartenant au Département des Ressources humaines. Veuillez en citer deux. (Attention : aucun point ne sera attribué pour des réponses par trop synonymes à celles mentionnées ci-dessus).

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 6</b>	<b>5'</b>	<b>3 points</b>
-------------------	-----------	-----------------

Dans les techniques d'organisation personnelle du travail, il existe un système dit « A-B-C » qui permet de classer les tâches en trois degrés de priorités. Veuillez décrire ces trois degrés en quelques mots-clé.

Veuillez en outre classer les 6 tâches décrites ci-dessous en inscrivant leur numéro dans la case appropriée de la colonne de droite du tableau des feuilles de réponses. Pour cet exercice, nous admettons que nous sommes le 23 février 2009.

1. Trouver un nouveau conférencier interne pour la journée d'introduction des nouveaux collaborateurs qui aura lieu le 2 mars 2009.
2. Une collègue de travail vous demande de relire et de signer un certificat de travail d'un collaborateur qui aura son entretien de départ demain à 09h00.
3. Le chef du projet « Qualité », groupe de projet dont vous faites partie, vous demande quels sont les points de l'ordre du jour que vous voulez inscrire à la prochaine séance du groupe de projet qui aura lieu le 10 mars 2009.
4. La quasi totalité des formulaires d'appréciation sont maintenant rentrés ; vous devez les classer.
5. Vous avez reçu la nouvelle documentation d'un important institut de formation continue ; vous souhaitez l'étudier.
6. La cheffe du service Courrier a son anniversaire aujourd'hui ; vous souhaitez la féliciter.

<b>Exercice 7a</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Veuillez citer quatre sortes de certificats de travail.

<b>Exercice 7b</b>	<b>4'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Que contient un certificat final de travail. Veuillez citer 8 points.

<b>Exercice 7c</b>	<b>2'</b>	<b>1 point</b>
--------------------	-----------	----------------

Quand le travailleur a-t-il droit à un certificat de travail alors que les rapports de travail ne sont pas interrompus ? Pendant combien de temps après la fin des rapports de travail peut-il encore demander un certificat de travail ?

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 7d</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Quels éléments doit contenir un certificat d'apprentissage ?

<b>Exercice 8a</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Pourquoi les modèles de temps de travail modernes s'orientent-ils vers plus de flexibilité ? Veuillez citer quatre motifs distincts sur les feuilles de réponses.

<b>Exercice 8b</b>	<b>4'</b>	<b>4 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Veuillez citer deux avantages et deux inconvénients pour le collaborateur, d'une part des modèles de temps de travail fixes, et, d'autre part, des modèles flexibles de temps de travail (par exemple, du temps de travail annualisé). (Des réponses par trop synonymes ou antonymes ne seront comptées qu'une seule fois).

<b>Exercice 9</b>	<b>4'</b>	<b>3 points</b>
-------------------	-----------	-----------------

Veuillez citer trois points que l'employeur doit prendre en considération lorsqu'il veut introduire le travail de nuit.

<b>Exercice 10a</b>	<b>4'</b>	<b>2,5 points</b>
---------------------	-----------	-------------------

Afin de faciliter l'entrée en service des nouveaux collaborateurs, on vous a demandé d'élaborer une liste de contrôle (check list) des tâches à effectuer par le Département RH. Veuillez citer cinq points qui doivent figurer sur cette liste.

<b>Exercice 10b</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Pour quelles raisons faut-il accorder un soin particulier aux mesures d'accueil des nouveaux collaborateurs ? Veuillez citer deux motifs distincts.

---

# Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

## Questions

---

<b>Exercice 11</b>	<b>2'</b>	<b>1 point</b>
--------------------	-----------	----------------

Qu'entendez-vous par « entretien de sortie structuré » ?

<b>Exercice 12a</b>	<b>5'</b>	<b>4 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Un système d'information du personnel (SIP) peut contenir plusieurs modules. Veuillez citer quatre modules possibles et pour chacun d'eux, veuillez décrire en quelques mots-clé leur contenu, ou, les tâches qu'ils exécutent. (Seuls les modules accompagnés d'une description obtiendront des points).

<b>Exercice 12b</b>	<b>4'</b>	<b>3 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Quelles extractions ou chiffres caractéristiques peut-on obtenir à partir d'un système d'information du personnel (SIP) ? Veuillez citer six exemples distincts.

<b>Exercice 13</b>	<b>15'</b>	<b>7 points</b>
--------------------	------------	-----------------

Erwin Pfeiffer, 28 ans, marié, père d'une fillette de 6 ans, est entré en service le 1<sup>er</sup> février 2009 en qualité d'assistant du directeur des ventes. Le temps d'essai est de trois mois. Le salaire annuel a été fixé à CHF 65'000.- (X 13). Le 13<sup>e</sup> salaire est payé avec le salaire de décembre. Le contrat précise que la part proportionnelle du 13<sup>e</sup> salaire n'est pas due si les rapports de services sont interrompus avant la fin de la période d'essai. Une allocation familiale de CHF 200.- par mois est payée avec le salaire. Erwin Pfeiffer a dénoncé son contrat de travail pour le 31 mars 2009 déjà.

En plus des cotisations sociales obligatoires, il faut prendre en considération les déductions suivantes :

Assurance accidents (AANP)	1,50%
Assurance perte de gain maladie	0,80% Cotisation et couverture n'interviennent qu'après la fin de la période d'essai
Caisse de pensions	CHF 220.- par mois

Le contrat de travail stipule en outre que Monsieur Pfeiffer a droit à une indemnité forfaitaire de CHF 150.- par mois pour ses frais professionnels et qu'il peut utiliser sans restriction pour ses besoins privés le véhicule d'entreprise qui a été mis à sa disposition exclusive (prix d'achat sans la TVA : CHF 37'500.-).

Veuillez établir le décompte de salaire pour le mois de mars 2009.

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 14</b>	<b>3'</b>	<b>1 point</b>
--------------------	-----------	----------------

A partir du 1<sup>er</sup> août 2009, Suzanne Berger réduira son taux d'occupation de 100% à 80%. Actuellement, soit à 100%, elle gagne CHF 62'400.- par an, 13<sup>e</sup> salaire inclus. En août, le salaire sera réduit proportionnellement au taux d'occupation. Le 13<sup>e</sup> salaire est payé en deux tranches, soit en juin et en décembre. Quelle sera la part proportionnelle du 13<sup>e</sup> salaire qui sera payée en décembre compte tenu de la réduction de son horaire de travail ? Veuillez détailler vos calculs sur la feuille de réponse.

<b>Exercice 15</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Veuillez mentionner deux buts possibles d'une politique de rémunération d'entreprise.

<b>Exercice 16</b>	<b>2'</b>	<b>1 point</b>
--------------------	-----------	----------------

Albert Liechti a fêté son 65<sup>e</sup> anniversaire le 14 janvier 2009. Il continue à travailler à temps partiel. Quels éléments devez-vous prendre en considération (changements) à partir de son décompte de salaire de février 2009 ? Veuillez citer 4 points.

<b>Exercice 17a</b>	<b>1'</b>	<b>1 point</b>
---------------------	-----------	----------------

Dans la théorie de la communication, lorsqu'un émetteur envoie un message à un récepteur, on dit qu'il faut distinguer deux niveaux ou deux aspects de la communication. Lesquels sont-ils ?

<b>Exercice 17b</b>	<b>1'</b>	<b>1 point</b>
---------------------	-----------	----------------

L'un des aspects concerne donc le contenu du message, l'aspect formel. Que contient l'autre aspect ? Veuillez citer deux exemples.

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 17c</b>	<b>1'</b>	<b>1 point</b>
---------------------	-----------	----------------

Auquel des deux niveaux les spécialistes de la communication donnent-ils le plus d'importance ?

<b>Exercice 18</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Un apprenti de votre entreprise vous demande ce que signifie « gestuelle » et « mimique ». Expliquez-lui chacun de ces termes en une ou deux phrases brèves.

<b>Exercice 19</b>	<b>3'</b>	<b>3 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Votre apprenti vous demande également ce que signifie « l'écoute active ». Veuillez citer trois éléments qui caractérisent l'écoute active.

<b>Exercice 20</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Veuillez expliquer en deux phrases brèves ce que l'on entend par « question ouverte ».

<b>Exercice 21</b>	<b>3'</b>	<b>1,5 points</b>
--------------------	-----------	-------------------

On parle parfois des « péchés mortels » de la communication. Ce sont des comportements qui empêchent des échanges sains et équilibrés. Veuillez citer trois exemples de tels comportements.

<b>Exercice22a</b>	<b>1'</b>	<b>0,5 point</b>
--------------------	-----------	------------------

Vous êtes chef de vente dans le commerce de détail. Pour une présentation devant la Direction générale, vous voulez démontrer l'évolution du chiffre d'affaires de trois groupes de produits au cours des cinq dernières années. Parmi les diagrammes mentionnés sur la feuille de réponses, quel est celui qui se prête le mieux à cette démonstration ?

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice22b</b>	<b>1'</b>	<b>0,5 point</b>
--------------------	-----------	------------------

Une autre diapositive de votre présentation doit illustrer l'avancement d'un projet. Quel diagramme allez-vous utiliser ?

<b>Exercice 22c</b>	<b>1'</b>	<b>0,5 point</b>
---------------------	-----------	------------------

La structure du nouveau département de ventes « Exportations » doit également être présentée. Quel est le bon diagramme pour cette présentation ?

<b>Exercice 23</b>	<b>2'</b>	<b>1,5 points</b>
--------------------	-----------	-------------------

Votre chef vous dit qu'il ne faut jamais utiliser de pointeur lors d'une présentation au rétroprojecteur. Est-ce correct ? Justifiez votre réponse. (Les points ne seront attribués que si la justification est plausible).

<b>Exercice 24</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Veuillez citer quatre moyens (supports ou canaux) utilisés dans la communication interne de l'entreprise.

<b>Exercice 25</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Vous êtes assistant(e) du DRH. Après un entretien personnel que vous avez eu avec un apprenti, vous devez rédiger une notice d'entretien à l'intention de votre chef. Veuillez citer quatre éléments que cette notice doit contenir.

<b>Exercice 26</b>	<b>3'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Comme vous avez envie de progresser dans l'entreprise, vous avez demandé un entretien personnel à votre supérieur hiérarchique afin de lui proposer l'un ou l'autre projet de formation que vous souhaitez entreprendre. Cet entretien doit avoir lieu demain et pour vous y préparer vous avez prévu un déroulement en quatre phases. Veuillez les indiquer dans la feuille de réponses.

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 27</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Il y a plusieurs moyens de recenser les besoins en formation d'une entreprise. Veuillez en citer quatre.

<b>Exercice 28</b>	<b>4'</b>	<b>4 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Veuillez citer deux avantages pour l'entreprise et deux avantages pour les collaborateurs qui parlent en faveur du « Développement du personnel ».

<b>Exercice 29</b>	<b>4'</b>	<b>4 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Certains collaborateurs disent que la formulation d'une politique de formation ne sert à rien et que ces beaux principes ne sont que des discours inutiles. Veuillez leur répondre en indiquant quatre arguments qui parlent en faveur d'une politique de formation formulée par écrit.

<b>Exercice 30</b>	<b>4'</b>	<b>3 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Il y a plusieurs compétences-clé dans la formation professionnelle. Veuillez rédiger sur les feuilles de réponse une brève définition des compétences mentionnées.

<b>Exercice 31</b>	<b>4'</b>	<b>4 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

La récente proposition de promotion de Monsieur Jean Exemple au rang de fondé de pouvoir a été acceptée par le Conseil d'administration. Vous êtes chargé de l'inscrire au Registre du commerce. Quelles informations ou documents devez-vous faire parvenir à ce dernier ?

<b>Exercice 32</b>	<b>2'</b>	<b>1 point</b>
--------------------	-----------	----------------

Un ancien cadre qui a quitté l'entreprise il y a maintenant 3 mois vous téléphone pour vous dire qu'il a constaté que sa signature est toujours inscrite au RC. Il vous demande s'il peut faire le nécessaire lui-même pour la radier. En droit, le peut-il ?

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 33a</b>	<b>8'</b>	<b>4 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Veillez expliquer sur la feuille de réponse, en une ou deux phrases brèves, ce que signifient les différents droits de signatures mentionnés et veillez préciser lesquels doivent être inscrits au RC. Nous sommes ici dans le cadre d'une société anonyme.

<b>Exercice 33b</b>	<b>1'</b>	<b>1 point</b>
---------------------	-----------	----------------

Dans quel canton, respectivement dans quelle ville, se trouve le Registre central suisse du commerce ?

<b>Exercice 34a</b>	<b>2'</b>	<b>3 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Tous les dossiers du personnel (physiques), sont conservés centralement dans les bureaux du Département des ressources humaines. Veillez citer trois risques auxquels ils sont exposés et citez en regard les mesures que vous prenez pour les protéger.

<b>Exercice 34b</b>	<b>3'</b>	<b>4 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Vous avez l'intention de passer à la gestion électronique des documents (GED) et de ne travailler à l'avenir qu'avec des documents « scannés » en ce qui concerne les dossiers du personnel. Veillez citer deux avantages et deux inconvénients des dossiers électroniques par rapport aux dossiers papier.

<b>Exercice 34c</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Veillez citer quatre types de données sensibles au sens de la LPD.

<b>Exercice 34d</b>	<b>1'</b>	<b>1 point</b>
---------------------	-----------	----------------

Un de vos collaborateurs cherche un nouveau logement. Vous recevez un appel téléphonique d'une personne qui se présente comme collaboratrice d'une régie immobilière ; elle vous cite le prénom et le nom de votre collaborateur et vous demande quel est son salaire mensuel. Quelle est votre réaction ?

---

## Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

---

### Questions

---

<b>Exercice 35a</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Quelle est la durée minimale des vacances au sens du Code des obligations ?

<b>Exercice 35b</b>	<b>2'</b>	<b>1 point</b>
---------------------	-----------	----------------

Un travailleur qui a droit à quatre semaines de vacances annuelles a annoncé son plan de vacances à son chef : il a l'intention de prendre 1 semaine en février, 1 semaine en juin, 1 semaine en septembre et 1 semaine en décembre. Cette planification est-elle conforme aux dispositions légales ? Justifiez votre réponse.

<b>Exercice 35c</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Un travailleur tombe malade pendant ses vacances en Australie. Cette maladie dure cinq jours au total. A son retour au travail, il vient au Département des Ressources humaines et annonce sa maladie. Peut-il récupérer ses jours de vacances ? Que dit la jurisprudence à ce propos ?

<b>Exercice 35d</b>	<b>4'</b>	<b>3 points</b>
---------------------	-----------	-----------------

Selon le CO, dans quelles situations et dans quelle mesure l'employeur peut-il réduire le droit aux vacances lors d'une incapacité de travail ?

<b>Exercice 36</b>	<b>3'</b>	<b>3 points</b>
--------------------	-----------	-----------------

Expliquez la différence entre « heures supplémentaires » et « travail supplémentaire » et indiquez dans quelles lois fédérales ces notions sont mentionnées.

<b>Exercice 37</b>	<b>2'</b>	<b>2 points</b>	<b>ZC</b>
--------------------	-----------	-----------------	-----------

Quelle est la durée maximale de la semaine de travail selon la LTr ?

Fin du document