

Feuille de réponse K1

Quelques règles importantes à respecter:

- Lorsqu'il est exigé qu'une réponse soit formulée sous forme d'une phrase complète, aucun point n'est attribué aux réponses en style télégraphique.
- Lorsque la question comporte une référence au cas traité ou lorsque l'on vous demande d'établir un lien avec ce dernier, veillez à ce que votre réponse se rapporte clairement à la situation ou à l'information correspondante (p. ex. «Dans le cas présent, ... »). Aucun point n'est attribué aux réponses qui ne contiennent aucune référence au cas.
- Lorsque la réponse doit comporter plusieurs éléments, veillez à ce que les éléments en question soient distincts; les réponses similaires ne sont prises en compte qu'une seule fois.
- Pour autant qu'il soit explicitement indiqué, veillez à respecter le nombre exigé d'éléments de réponse. Si l'on vous demande de citer deux exemples, n'en citez pas trois, car le dernier ne serait pas comptabilisé. Les éléments en surnombre ne sont pas pris en considération.
- Il faut répondre aux questions ouvertes de manière **bien lisible** sur les feuilles de réponses prévues à cet effet.

Bonne chance!

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K2

Exercice 1 a

2' 2 points

Qu'est-ce qu'une charte d'entreprise ? Donnez une définition en une ou deux phrases entièrement formulées.

Charte d'entreprise

- *La charte concrétise les principes fondamentaux qui conditionneront le comportement futur de l'entreprise dans toutes ses activités et envers tous ses partenaires (groupes d'intérêts). Elle est notamment une référence pour l'ensemble des collaborateurs..*

Exercice 1 b

4' 6 points

Quelles catégories de contenus trouve-t-on dans une charte ? Veuillez en citer deux et expliquer en quelques mots-clés ce que recouvrent ces catégories

1^{re} catégorie:

- *Eléments relevant de la politique commerciale générale*

Explications

- *Informations relatives aux domaines d'activité d'une entreprise (produits/marché)*
- *Objectifs supérieurs de l'entreprise (rentabilité, croissance, responsabilité sociale)*
- *Orientation stratégique générale (attitude vis-à-vis de la concurrence, disposition à coopérer, comportement face au risque)*

2^e catégorie:

- | | |
|---|---|
| • <i>Contenus concernant les tâches</i> | • <i>Eléments spécifiques aux destinataires</i> |
|---|---|

Explications:

- | | |
|---|---|
| • <i>Règles de comportement des principaux secteurs de l'entreprise (marketing, production, finances, etc.)</i> | • <i>Règles de comportement envers les principaux groupes d'intérêt (collaborateurs, clients, actionnaires, bailleurs de fonds, fournisseurs, concurrents, Etat, partis politiques, etc.)</i> |
|---|---|

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K3

Exercice 1 c

1' 2 points

Définissez la notion de culture d'entreprise en style télégraphique.

Culture d'entreprise:

- *Normes de base, ensemble des valeurs et des modes de pensée qui caractérisent le comportement des collaborateurs à tous les niveaux et, par conséquent, l'image de l'entreprise.*

Exercice 1 d

2' 2 points

Sur la base de quel document la politique du personnel est-elle définie? Justifiez votre réponse.

La politique du personnel est définie sur la base:

- *de la politique d'entreprise*

Justification:

- *Les principes et les objectifs généraux qu'elle contient doivent aider l'entreprise à atteindre ses objectifs..*

Exercice 1 e

3' 1 point

Citez deux des politiques qui composent la politique du personnel.

Deux politiques qui composent la politique du personnel:

- *Politique salariale*
- *Politique de recrutement, d'embauche*
- *Politique de formation (continue), de développement*
- *Politique de promotion, politique de relève*
- *Politique sociale*
- *Politique de conduite du personnel*
- *Politique d'information et de communication*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K4

Exercice 2 a

2'

1,5 point

Quelles sont les tâches rattachées au service du personnel? Citez-en trois.

Tâches du service du personnel:

- *Planification du personnel*
- *Recrutement et sélection de personnel*
- *Evaluation des collaborateurs*
- *Développement du personnel*
- *Calcul et paiement des salaires*
- *Formalités d'entrée en fonction et de départ*

Exercice 2 b

1'

1 point

Quelles sont les Tâches assignées à l'administration du personnel?

Tâches:

- *Fournir des informations relatives au personnel d'une entreprise*
- *Développer des instruments et des systèmes et en assurer le suivi*
- *etc.*

Exercice 3

Alors que vous félicitez Pierre Martin, un collaborateur du service de comptabilité, à l'occasion de son cinquième anniversaire de service, celui-ci vous confie qu'il souhaiterait se réorienter professionnellement. Vous vous entretenez avec lui et répondez à ses questions.

Exercice 3 a

1'

1 point

«En admettant que je résilie mes rapports de travail aujourd'hui, quel est le délai de congé légal?»

Délai de congé:

- *2 mois pour la fin du mois*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K5

Exercice 3 b

1' 2 points

«J'ai peur que mon supérieur réagisse mal à l'annonce de ma démission. Ai-je la possibilité de vous remettre ma démission?» - Justifiez votre réponse en style télégraphique.

- oui
 non

Justification:

- *Il doit simplement prouver que l'entreprise en a été avisée.*

Exercice 3 c

1' 2 points

Les parties peuvent-elles modifier les délais de congé légaux après le temps d'essai? Si oui, comment? Si non, pourquoi?

- oui
 non

Justification:

- *Convention écrite, CCT, CTT*
- *< 1 mois uniquement par CCT et seulement pour la 1^{re} année de service*

Exercice 3 d

2' 3 points

«Quels sont les documents que je dois rendre à l'entreprise lors de mon départ?» - Cochez les réponses correctes (en cas de coche incorrecte ou manquante, la réponse est considérée comme fausse).

- mon propre dossier de travail (contenu: copies de factures établies, listes des numéros de téléphone de clients et de fournisseurs, etc.)
- le fichier de clients
- le contrat de travail
- le règlement relatif au recrutement et à la caisse de pension
- le badge personnel servant à pointer
- les documents du cours interne sur le comportement au téléphone

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K6

Exercice 4

Dans l'intervalle, Pierre Martin vous a remis sa démission.

Exercice 4 a

6' 4 points

Vous êtes chargé(e) de rédiger le certificat de travail. Afin de ne rien oublier, vous dressez une liste de contrôle (intitulée «Etablissement d'un certificat de travail») dans laquelle vous faites figurer au moins dix étapes/tâches classées selon un ordre logique.

Liste de contrôle «Etablissement d'un certificat de travail»:

- *sortir le dossier*
- *relever les données personnelles*
- *relever les fonctions exercées, les dates de début et de fin de chacune d'elles*
- *relever les dates de changements du degré d'occupation*
- *étudier les formulaires d'appréciation et les éventuelles notes d'entretiens personnels*
- *envoyer un questionnaire d'appréciation à chacun des supérieurs hiérarchiques avec lesquels la personne a travaillé*
- *leur donner un délai et surveiller le retour*
- *rédiger un projet*
- *soumettre le projet à l'intéressé, prendre en compte ses remarques pertinentes*
- *rédiger le certificat définitif*
- *faire signer le certificat par un membre de direction de la ligne et par le DRH*
- *convoquer la personne pour l'entretien du dernier jour*
- *lui remettre le certificat*

Exercice 4 b

3' 3 points

Vous êtes chargé(e) de rédiger le certificat de travail. Citez les différents éléments qui composent un certificat de travail (version longue).

Structure d'un certificat de travail:

- *Informations sur l'identité du collaborateur*
- *Nature et durée des rapports de travail*
- *Fonction occupée, éventuellement parcours professionnel*
- *Tâches*
- *Appréciation de la qualité du travail produit par le collaborateur*
- *Appréciation du comportement du collaborateur*
- *Formule de conclusion, indications concernant le départ, etc.*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K7

Exercice 4 c

4' 4 points

Le supérieur aimerait s'entretenir avec Pierre Martin avant son départ, mais il hésite entre lui remettre le formulaire d'usage et le convier à un entretien de départ. Citez un avantage pour chacune des deux démarches, tant du point de vue du collaborateur que de celui du supérieur (aucun point ne sera attribué aux arguments a contrario et répétitifs).

	Avantage pour le collaborateur:	Avantage pour l'employeur:
Entretien personnel	<ul style="list-style-type: none">• <i>Lui donne la possibilité de développer ses propos</i>• ...	<ul style="list-style-type: none">• <i>Plus personnel</i>• <i>Il peut enchaîner sur les réponses du collaborateur</i>• <i>Il obtient de plus amples informations</i>• ...
Formulaire	<ul style="list-style-type: none">• <i>Plus anonyme</i>• <i>Le collaborateur peut prendre le temps de réfléchir avant de répondre</i>• ...	<ul style="list-style-type: none">• <i>L'évaluation des réponses est plus facile</i>• <i>Standardisé, permet d'en tirer plus facilement des statistiques</i>• ...

Exercice 4 d

4' 3 points

Vous trouvez l'idée de l'entretien de départ intéressante. Dans cette perspective, vous commencez par dresser une liste des thèmes qui doivent être abordés par l'employeur à cette occasion. Nommez-en six.

Thèmes à aborder lors de l'entretien de départ:
• <i>Image et politique de l'entreprise</i>
• <i>Poste de travail</i>
• <i>Intérêt des tâches confiées</i>
• <i>Collaboration</i>
• <i>Possibilités de développement</i>
• <i>Conditions de recrutement, rémunération, etc.</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K8

Exercice 4 e

4' 4 points

Après le départ de Pierre Martin, vous clôturez son dossier. Certains documents sont remis à l'ancien collaborateur, d'autres doivent être conservés, d'autres encore peuvent être détruits. Indiquez ce qu'il y a lieu de faire avec chacun des documents énumérés dans le tableau ci-après.

	à remettre à l'ancien collaborateur	à conserver	à détruire
Photo de passeport figurant dans le dossier de candidature	x		
Dossier de candidature	x		
Etude graphologique réalisée par le graphologue de l'entreprise			x
Certificats médicaux		x	
Certificat de travail intermédiaire		x	
Lettre d'avertissement pour deux arrivées tardives pendant la période d'essai			x
Lettre d'avertissement pour non respect répété du secret d'affaires		x	
Questionnaire de sortie dûment rempli		x	

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K9

Exercice 5

Il est temps à présent de trouver un remplaçant à Pierre Martin. Vous êtes chargé(e) de mettre le poste au concours.

Exercice 5 a

4' 4 points

Quels sont les canaux que vous pouvez utiliser pour mettre au concours le poste ouvert au service de comptabilité? Citez-en 8.

8 canaux:
• <i>Journal</i>
• <i>Revue spécialisée</i>
• <i>Ecoles</i>
• <i>Internet</i>
• <i>Intranet</i>
• <i>Tableau d'affichage</i>
• <i>Bouche-à-oreille parmi les collaborateurs</i>
• ...

Exercice 5 b

3' 3 points

Plus de 50 candidats ont répondu à l'annonce et vous ont fait parvenir leur dossier. Vous optez pour une sélection selon des critères préalablement définis (attribution des notes A, B et C). Présentez vos critères d'appréciation et définissez la suite que vous entendez donner aux différents dossiers.

Note:	Critères	Suite à donner au dossier
A	• <i>Le profil du candidat répond aux exigences du poste à pourvoir</i>	• <i>Etudier la candidature de manière plus approfondie</i> • <i>Faire patienter le candidat</i>
B	• <i>2^e choix</i> • <i>Autre poste</i>	• <i>Faire patienter le candidat</i> • <i>Proposer un autre poste ouvert au candidat</i>
C	• <i>Le profil du candidat ne répond pas ou ne répond qu'insuffisamment aux exigences du poste à pourvoir</i>	• <i>Rejeter la candidature et renvoyer le dossier</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K10

Exercice 5 c

5' 3 points

Un nouveau collaborateur a été recruté. Vous devez saisir un certain nombre d'informations le concernant dans le système d'information du personnel (SIP). Veuillez citer douze données différentes (champs) que vous saisissez dans le système:

12 informations à saisir dans le SIP:
• <i>Nom, prénom</i>
• <i>Date de naissance</i>
• <i>Numéro AVS</i>
• <i>Adresse, numéro de téléphone</i>
• <i>Etat civil, nationalité</i>
• <i>Salaire, allocations, déductions</i>
• <i>Relation bancaire</i>
• <i>Taux d'activité</i>
• <i>Enfants</i>
• <i>Vacances</i>
• <i>...</i>

Exercice 5 d

3' 2 points

Ces données vous permettent de déterminer le salaire du nouveau collaborateur. Mais ce n'est pas là l'unique fonctionnalité du système au quotidien. Citez-en quatre autres.

4 fonctionnalités du système
• <i>Reporting, indicateurs</i>
• <i>Saisie du temps de travail</i>
• <i>Taux de rotation</i>
• <i>Gestion des absences</i>
• <i>Interface avec la comptabilité</i>
• <i>Développement ...</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K11

Exercice 6 a

4' 3 points

Le temps de travail annualisé est un sujet récurrent. Décrivez les spécificités de ce modèle de travail en style télégraphique et citez un avantage et un inconvénient pour l'employeur.

Temps de travail annuel:
<ul style="list-style-type: none">• <i>L'année comme période de référence</i>• <i>Le salaire mensuel reste identique</i>

Avantage:	Inconvénient:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Permet de requérir la présence des travailleurs en cas de surcharge</i>• <i>Permet éventuellement de réduire les coûts (majorations liées aux heures supplémentaires)</i>• <i>Réduit le temps de présence sans travail</i>• <i>Responsabilisation du collaborateur</i>• <i>etc.</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Exige une coordination plus difficile</i>• <i>Contrôle étroit des temps effectués</i>• <i>Communication plus difficile</i>• <i>etc.</i>

Exercice 6 b

5' 5 points

Citez quatre autres modèles de temps de travail et décrivez chacun d'entre eux en style télégraphique.

Modèle de temps de travail:	Description:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Temps de travail fixe</i>	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• <i>Travail à temps partiel</i>	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• <i>Job-sharing (partage du temps de travail)</i>	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• <i>Système des menus</i>	<ul style="list-style-type: none">•
<ul style="list-style-type: none">• <i>...</i>	<ul style="list-style-type: none">•

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K13

Exercice 7 c

4' 3 points

Citez trois types de salaires et, pour chacun d'entre eux, un exemple d'application différent et pertinent.

Type de salaire:	Exemple d'application:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Salaire mensuel</i>• <i>Salaire horaire</i>• <i>Salaire au rendement (à la pièce, à la tâche)</i>• <i>Salaire à la prime</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Travail régulier, temps de présence</i>• <i>Travail irrégulier</i>• <i>Production</i>• <i>Vente, etc.</i>

Exercice 8 a

3' 3 points

Citez trois types d'autorisation de signer dans une entreprise, précisez leur étendue respective et si elles doivent être inscrites au registre du commerce.

Droit de signature:	Etendue:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Procuration ordinaire</i>• <i>Mandat commercial</i>• <i>Fondé de Procuration</i>• <i>Pouvoir général (directeurs, gérant, membre du conseil d'administration)</i>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Certains types de mandats</u> <i>Aucune inscription au RC</i>• <u>Est limité à des opérations qui reviennent à intervalles réguliers</u> <i>Mention p.o / e.r.</i> <i>Aucune inscription au RC</i>• <u>Vaut pour le domaine d'activité</u> <i>Mention ppa / pp / ppon.</i> <i>Inscription au RC</i>• <i>Large pouvoir</i> <i>Inscription au RC</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K14

Exercice 8 b

3' 2 points

Que faut-il faire sur le plan administratif et légal lorsqu'une fondée de pouvoir se marie, change de nom et de domicile ?

Conséquences:

- *Le changement de nom et de domicile doit être reporté dans le RC*
- *La nouvelle signature doit être authentifiée personnellement auprès du RC ou être validée*
- *Ces changements ne sont pas soumis à une décision du CA*

Exercice 8 c

1' 1 point

Un nouveau membre vient d'être élu au Conseil d'administration de votre entreprise. Par quel moyen le membre nouvellement élu doit-il officialiser son élection afin que cette dernière soit légalement valable pour le registre du commerce ?

Conseil d'administration:

- *Déclaration d'acceptation de l'élection adressée par écrit*
- *Cosignature du procès-verbal de l'assemblée électorale*
- *Cosignature de la réquisition d'inscription au registre du commerce*

Exercice 9 a

1' 1 point

Quelle forme requiert la validité du contrat individuel de travail ?

Contrat individuel de travail:

- *Pas de forme spéciale*
- *déclaration mutuelle et concordante des parties*
- *par oral, par écrit ou tacitement d'une manifestation de volonté réciproque et concordante*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K15

Exercice 9 b

2' 2 points

Comment doivent être payées ou compensées les heures supplémentaires ?

Heures supplémentaires:

- *Supplément de salaire de 25%*
- *Sous réserve de l'accord de l'employé: congé d'une durée au moins équivalente au nombre d'heures*

Exercice 9 c

1' 1 point

L'employeur peut-il refuser de rémunérer les heures supplémentaires ? Justifiez votre réponse.

- oui
 non

Justification:

- *S'il en a été convenu par écrit*

Exercice 9 d

3' 2,5 points

Employeurs et employés ont des droits et des obligations. Citez cinq obligations qui incombent à l'employeur.

Cinq obligations:

- *Versement du salaire*
- *Prévoyance*
- *Temps libre, vacances, congés aux jeunes travailleurs*
- *Garantie de cautions*
- *Etablissement d'un certificat*
- *Cotisations à l'institution de prévoyance professionnelle*
- *Payer des indemnités pour les inventions*
- *Diverses obligations en cas de transfert de la société*
- *... licenciement collectif*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K16

Exercice 9 e

1' 1,5 point

Quelles sont les obligations qui incombent à un employeur qui décide de faire participer un employé au résultat de l'entreprise ?

Participation au résultat de l'entreprise:

- *Consultation du livre comptable, explications sur le contrôle comptable*
- *Sur demande, copie du compte de profit et perte*

Exercice 9 f

2' 2 points

Dans quel cas l'employé a-t-il droit à une gratification?

Droit à une gratification:

- *En présence d'un accord explicite*
- *lorsqu'elle a été versée plusieurs fois sans indication de son caractère unique et à bien plaire*

Exercice 9 g

2' 2 points

Jusqu'à concurrence de quel montant l'employeur peut-il faire valoir à l'égard de l'employé une créance de salaire pour dommages causés ? Donnez deux exemples.

Montant de la créance:

- *Jusqu'à concurrence du minimum vital, salaire saisissable*
- *Le montant est illimité si les dommages ont été causés de manière intentionnelle.*

Exercice 9 h

1' 1 point

A quelle fin l'employeur est-il autorisé à céder ou à mettre en gage de futures créances de salaire?

Cession ou mise en gage de créances de salaire:

- *Pour pouvoir honorer les obligations d'entretien et d'assistance découlant du droit de la famille*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K17

Exercice 9 i

2' 1 point

Que recouvre l'obligation d'assistance faite à l'employeur vis-à-vis de ses employés? Citez deux exemples distincts.

Obligation d'assistance:

- *Respect et protection de la personne*
- *Prise en considération de la santé du sujet*
- *Maintien de la moralité*
- *Mesures visant à éviter le harcèlement sexuel*

Exercice 9 j

1' 1 point

Qui fixe la date des vacances?

Date des vacances:

- *L'employeur, en tenant compte des besoins exprimés par l'employé*

Exercice 9 k

1' 1 point

A quelles règles la prise des vacances est-elle soumise?

Prise des vacances:

- *Les vacances doivent comprendre au moins deux semaines consécutives.*
- *Les vacances doivent généralement être prises au cours de l'année de référence.*

Exercice 9 l

1' 1 point

L'employeur a-t-il le droit de refuser de payer l'employé pendant les vacances? Si oui, dans quel cas? Si non, pourquoi?

- oui
 non

Justification:

- *Si, pendant ses vacances, l'employé accomplit un travail rémunéré pour le compte de tiers et, ce faisant, porte atteinte aux intérêts légitimes de son employeur (p. ex. s'il travaille pour un concurrent)*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K18

Exercice 9 m

1' 1 point

Dans quels cas l'employeur établit-il une attestation de travail en lieu et place d'un certificat de travail?

Attestation de travail:

- *A la demande expresse de l'employé*
- *Lorsque la durée des rapports de travail ne permet pas de procéder à une appréciation*

Exercice 9 n

1' 1 point

Quand un contrat de travail de durée déterminée prend-il fin?

- Un contrat de travail de durée déterminée prend fin sans préavis à l'échéance du terme fixé.
- Un contrat de travail de durée déterminée prend fin à l'échéance du terme fixé par une résiliation des rapports de travail à l'initiative de l'employeur ou de l'employé.
- Un contrat de travail de durée déterminée prend fin à l'échéance du terme fixé par une déclaration de résiliation commune.

Exercice 9 o

1' 1 point

Que se passe-t-il lorsqu'un contrat de travail de durée déterminée se poursuit tacitement après l'échéance du terme fixé?

- Il s'agit d'une infraction à la loi.
- Il est automatiquement considéré comme un contrat de travail de durée indéterminée assorti des mêmes droits et obligations.
- Il est automatiquement considéré comme un contrat de travail de durée indéterminée. Néanmoins, les parties doivent conclure un nouveau contrat.

Exercice 9 p

2' 2 points

Dans quels cas de figure est-il question de licenciement collectif?

Licenciement collectif:

- *Lorsque le licenciement intervient dans un délai de 30 jours.*
- *Motif non inhérent à la personne du travailleur*
- *Lorsque le nombre de licenciements dépasse un certain nombre:*
 - > 10 employés Effectifs jusqu'à 99 employés*
 - > 10% employés Effectifs de 100 à 299 employés*
 - > 30 employés Effectifs > 300 employés*
- *Lorsque le licenciement concerne également des employés avec un contrat de travail de durée déterminée.*
- *Ne s'applique pas en cas de cessation d'activité de l'entreprise par ordre du juge.*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K19

Exercice 9 q

2' 2 points

Quelles sont les obligations qui incombent à l'employeur dans le cas d'un licenciement collectif?
Citez-en deux.

Obligations:

- *Consultation des employés ou de leur représentation*
- *Informers les employés et les autorités cantonales des motifs du licenciement collectif, des effectifs et du nombre de collaborateurs concernés, du calendrier des licenciements, etc.*
- *Transmettre les résultats de la consultation aux autorités cantonales*

Exercice 9 r

3' 3 points

Quand parle-t-on de licenciement en temps inopportun? Citez trois cas de figure.

Licenciement en temps inopportun:

A l'initiative de l'employeur:

- *durant le service militaire ou tout service comparable ainsi que dans les 4 semaines qui précèdent et suivent le début du service si ce dernier a duré plus de 11 jours*
- *en cas d'absence sans faute (maladie, accident), en fonction de l'ancienneté du collaborateur*
- *durant la grossesse et dans les 16 semaines suivant la naissance de l'enfant*
- *durant une action d'aide prévue par la Confédération à l'étranger*

A l'initiative de l'employé:

- *s'il incombe à l'employé d'assurer la suppléance de l'employeur et que sa résiliation mettrait ce dernier en position délicate*

Exercice 9 s

2' 2 points

Quelles sont les conséquences d'une résiliation en temps inopportun?

Conséquences:

- *Pendant la période de protection: la résiliation est nulle*
- *Avant la période de protection: le délai est suspendu pendant la période de protection et prolongé jusqu'à la date où il expire*

Exercice 9 t

1' 1 point

Quelles sont les conséquences du décès de l'employeur sur les rapports de travail?

- Le contrat de travail prend fin au décès de l'employeur.
- Le contrat de travail prend fin après le décès de l'employeur à l'échéance du délai de résiliation prévu par le contrat.
- Au décès de l'employeur, le contrat est transmis aux héritiers.

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K20

Exercice 10 a

2' 2 points

Indiquez les durées de travail hebdomadaire maximales.

Durées de travail hebdomadaire maximales:
<ul style="list-style-type: none">• 45 h (<i>industrie, bureaux, collaborateurs techniques et autres employés, personnel de vente dans des grandes entreprises du commerce de détail</i>)• 50 h (<i>autres secteurs et fonctions</i>) ou plus

Exercice 10 b

1' 0,5 point

Le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail est-il considéré comme temps de travail?

- oui
 non

Exercice 10 c

1' 0,5 point

Le service de piquet est-il considéré comme temps de travail?

- Oui, le service de piquet est automatiquement compté comme temps de travail, dans la mesure où le collaborateur doit se tenir prêt à intervenir.
- Le service de piquet n'est pas considéré comme temps de travail. Est considéré comme temps de travail en cas d'intervention le temps que le collaborateur passe effectivement dans l'entreprise.
- S'il est effectué dans l'entreprise, le service de piquet est compté comme temps de travail; s'il est effectué en dehors de l'entreprise, seule une intervention effective, trajet compris, est considérée comme temps de travail.

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K21

Exercice 10 d

3' 2 points

Parmi les affirmations suivantes sur le travail du dimanche, lesquelles sont correctes? (Tout oubli ou erreur entraînera une déduction de point.)

- Ce sont les autorités cantonales qui ont compétence d'autoriser le travail temporaire du dimanche en cas de besoin urgent dûment établi
- ce sont les autorités fédérales qui décident de l'autorisation de travailler temporairement le dimanche lorsque le besoin n'est pas urgent.
- pour le faire travailler un dimanche, l'employeur doit obtenir l'accord de l'employé.
- un supplément de salaire de 50% doit être accordé aux employés qui travaillent temporairement le dimanche
- dans tous les cas, un employé qui travaille un dimanche doit obtenir un congé de 24 heures dans la semaine qui précède ou qui suit.

Exercice 11

3' 3 points

Pourquoi l'employeur ne doit-il pas se contenter d'assurer la formation continue de ses employés, mais veiller aussi au développement et à l'encouragement ciblé de leurs compétences? Donnez trois motifs pertinents.

Trois motifs:

- *Complexité accrue du monde du travail*
- *Mutations constantes (changement d'activité plus fréquent, exigences)*
- *Les exigences changeantes impliquent une adaptation constante des employés*
- *Evolution des valeurs, sens du travail*
- *Besoins de l'entreprise*
- *etc.*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K22

Exercice 12 a

3' 3 points

Souvent, les termes ci-après sont confondus. Définissez-les en style télégraphique de manière à faire apparaître leurs caractéristiques respectives.

Planification de la carrière:

- *Est établie sur la base de la personne et de ses compétences*
- *Définit les postes / fonctions qui entrent en ligne de compte au vu des compétences*
- *Définit les mesures de qualification nécessaires*

Planification de la relève:

- *Vise à assurer le recrutement de talents dotés d'un potentiel*
- *Définit des positions clés à l'intention des talents*
- *Assure le développement ciblé des talents dans le cadre d'un programme bien défini*

Planification de la succession:

- *Se fonde en priorité sur les postes à pourvoir à l'avenir*
- *Définit les successeurs qui entrent en ligne de compte pour les postes en question*

Exercice 12 b

3' 3 points

Définissez les termes ci-après en style télégraphique en citant, pour chacun d'entre eux, un exemple concret tiré de la pratique au service du personnel. Les exemples doivent être clairs, distincts et présenter un lien explicite avec le terme.

Job enlargement:

- *Le comptable préposé aux salaires établit aussi des certificats*
 - *autres exemples similaires*
- Extension de la fonction par l'ajout de tâches en amont et en aval*

Job enrichment:

- *Un spécialiste du personnel assure la suppléance d'un chef du service du personnel*
 - *autres exemples similaires*
- Extension de la fonction par l'ajout de tâches rattachées à un échelon plus élevé de la structure d'organisation*

Job rotation:

- *Planification du passage successif à différentes tâches comme l'administration, le traitement des salaires, le recrutement, etc.*
 - *autres exemples similaires*
- Planification du passage successif à différents postes et tâches*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K23

Exercice 12 c

2' 2 points

Quels sont les domaines de compétence visés par la formation initiale et continue? Citez-en quatre.

Domaines de compétence:

- *Compétences techniques (du métier)*
- *Compétence méthodologiques*
- *Compétence de direction*
- *Compétences sociales*
- *Compétences personnelles*

Exercice 12 d

2' 2 points

Que signifie la notion "compétence-clé" ? Définissez-la sous forme d'une phrase complète et citez deux exemples distincts.

Compétences clés:

- *Compétences qui ne sont pas liées à un poste ou à un domaine de spécialisation et qui sont déterminantes pour la réalisation des objectifs définis en termes de prestations*

Deux exemples:

- *Réflexion pluridisciplinaire, réflexion globale*
- *Aptitude à gérer les conflits*
- *Esprit d'équipe*
- *Capacité d'apprentissage*
- *Ouverture à la nouveauté*
- *Résistance, charge de travail*
- *Capacité décisionnelle*
- *Capacité de concentration*
- *Confiance en soi, etc.*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K24

Exercice 12 e

4' 4 points

Une entreprise a le choix de concevoir et d'organiser une formation en interne ou d'en confier la responsabilité à un organisme externe. Citez quatre avantages pour chacune des solutions. (Les éléments de réponse similaires ou a contrario ne donnent droit à aucun point.)

Avantages d'une formation conçue en interne:

- *Formation sur mesure (qui diffère des formations standard)*
- *Est plus proche de la pratique de l'entreprise*
- *Répond de manière plus ciblée aux besoins des participants*
- *Les coûts sont inférieurs si le nombre de participants est élevé*
- *Son contenu intègre des instruments internes, possibilité de combiner les méthodes*
- *Echange interne, cohésion*
- *Le transfert de savoir suscite souvent une résistance moins élevée de la part des participants*
- *Le suivi est plus facile à assurer*
- *Les contrôles ultérieurs sont plus faciles à opérer*

Avantages d'une formation assurée en externe:

- *Echange externe, réseau*
- *Nouvelles approches*
- *Les coûts des programmes standard sont inférieurs*
- *N'exige aucune préparation en interne, ni organisation sur le plan logistique*
- *Offre une distance par rapport au poste de travail; les participants ne risquent pas d'être déconcentrés*
- *La formation est souvent assurée par des spécialistes hautement qualifiés justifiant d'une solide expérience en matière de formation*

Exercice 12 f

2' 2 points

Dans la pratique, les mesures de formation n'apportent pas toujours les résultats souhaités. Il n'est pas rare que des obstacles entravent le transfert des connaissances. Nommez quatre obstacles potentiels.

Quatre obstacles:

- *Le contenu de la formation s'inscrit en contradiction avec le travail au quotidien.*
- *L'environnement de travail ne tolère aucun changement d'attitude.*
- *Les participants font preuve de passivité durant la formation (consommation).*
- *Les participants n'ont pas été suffisamment motivés.*
- *La matière enseignée n'était pas adaptée au niveau des participants.*
- *Les participants ne parviennent pas à établir un lien suffisamment concret avec leur quotidien.*
- *Les participants ont été contraints de suivre la formation.*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K25

Exercice 12 g

3' 3 points

Citez trois mesures concrètes propres à favoriser le transfert de connaissances.

Trois mesures:

- *Adapter le contenu de la formation aux participants*
- *Consulter les participants lors de la conception de la formation, tenir compte de leurs besoins*
- *Faire en sorte que les exemples, le contenu et les exercices soient en phase avec la pratique*
- *Aborder la question du transfert des connaissances*
- *Prévoir le transfert au cours de la formation, plans d'action et de mesures*
- *Intégrer les supérieurs, leur confier un rôle actif dans le cadre de la mise en pratique des connaissances*
- *etc.*

Exercice 12 h

4' 2,5 points

Souvent, à la fin d'un séminaire, les participants se voient remettre un formulaire d'évaluation. Nommez cinq éléments mesurables qui doivent nécessairement y être abordés.

Cinq éléments:

- *Choix et contenu des thèmes développés*
- *Choix des méthodes d'enseignement*
- *Temps accordé à chaque thème*
- *Infrastructure*
- *Intervenants*
- *Organisation, administration*
- *Qualité des documents*
- *Climat dd travail*
- *Activation, stimulation des participants*
- *etc.*

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K26

Exercice 13

6' 6 points

Citez trois moyens de communication au travers desquels le service du personnel peut diffuser des informations de portée générale (p. ex. modification des conditions au niveau de la vente interne, adresses des compagnies d'assurance) au sein de l'entreprise. Saisissez vos réponses dans le tableau ci-après et donnez un avantage et un inconvénient pour chacune des solutions proposées. (Les éléments de réponse similaires ou a contrario ne donnent droit à aucun point.)

Moyen de communication:	Avantage :
	Inconvénient :
<ul style="list-style-type: none"> <i>Intranet</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Tous les collaborateurs y ont accès</i> <i>Facile à actualiser</i> <i>Diffusion aisée</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>Accessible uniquement en ligne</i> <i>N'offre aucun moyen de vérifier si les informations ont été lues</i>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Inscription (mise à jour) dans le manuel du personnel</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Disponible en permanence</i> <i>Classement centralisé</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>N'offre aucun moyen de contrôler si les informations ont été classées correctement</i> <i>Mise à jour complexe</i>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Communication interne</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Diffusion par le courrier interne (en personne)</i> <i>Affichage éventuel au tableau</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>N'offre aucun moyen de vérifier si les informations ont été lues</i> <i>Risque de se perdre</i> <i>N'offre aucun moyen de contrôler si elle a été classée (en vue d'un éventuel usage ultérieur)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Lettre personnelle, envoyée à l'adresse privée des collaborateurs</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Tous les collaborateurs sont informés</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <i>N'offre aucune garantie quant à sa disponibilité dans l'entreprise</i> <i>Est liée à des frais élevés</i>

Exercice 14

2' 2 points

Le responsable des ventes de votre entreprise est parti en retraite. A présent, vous devez annoncer le nom de son successeur. Comment procédez-vous? Nommez au moins deux mesures que vous prenez à cette fin.

Deux mesures:
<ul style="list-style-type: none"> <i>Courriel adressé à l'ensemble des collaborateurs</i> <i>Communication interne à l'intention de l'ensemble des collaborateurs</i> <i>Mise à jour du manuel du personnel</i> <i>Mise à jour de l'organigramme</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K27

Exercice 15

2' 2 points

Votre collaboratrice vous interroge sur le concept de communication non verbale. Citez deux exemples de communication non verbale.

Deux exemples:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Gestuelle</i>• <i>Mimiques</i>• <i>Position du corps</i>

Exercice 16

Le chef du personnel vous charge d'organiser une séance d'information sur le nouveau système de saisie du temps de travail assisté par ordinateur à l'intention des 200 collaborateurs qui composent l'entreprise.

Exercice 16 a

4' 6 points

Vous commencez par définir le cadre du projet. Quelles sont les informations dont vous avez besoin pour mener à bien cette mission de manière efficace? Citez quatre éléments d'information qui vous semblent essentiels et justifiez chacun de vos choix en style télégraphique.

Élément d'information:	Justification:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Lieu</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Interne, externe</i>• <i>Réservations</i>• <i>Planification du transport</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>But</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Quel est le but de la séance d'information?</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Durée</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Pauses</i>• <i>Restauration</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Date</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Les invitations doivent être envoyées en temps utile</i>• <i>Tenir compte des absences pour vacances</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Forme</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Atelier, exposé, les exercices pratiques exigeant une préparation différente</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Intervenant(e)</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Vérifier que la personne est disponible</i>• <i>Meubles</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Infrastructure technique</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Louer ou réserver les appareils nécessaires</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K28

Exercice 16 b

3' 3 points

Vous avez été chargé d'introduire le sujet et de présenter en cinq minutes les points principaux de la nouvelle gestion horaire. Vous vous décidez pour une présentation « Powerpoint ». Structurez votre présentation en trois ou quatre points et indiquez combien de diapositives vous prévoyez pour chacun d'eux.

Thème	Nombre de diapositives
<ul style="list-style-type: none">• <i>Introduction</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Une diapositive</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Thème principal</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>2 à 4 diapositives</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Conclusion</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>1 diapositive</i>

Exercice 16 c

4' 4 points

L'apprenti qui travaille avec vous vous propose de numériser les 20 pages du nouveau règlement de l'horaire variable et de les utiliser comme diapositives. Vous le remerciez mais déclinez sa proposition. Donnez-lui deux arguments qui expliquent pourquoi vous ne pouvez pas accepter.

Deux arguments:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Le temps à disposition (5 minutes) ne permet pas de traiter le contenu de 20 pages.</i>• <i>La solution est loin d'être optimale en termes de lisibilité.</i>• <i>Les informations disponibles doivent être présentées sous une autre forme (lecture d'un manuel comparé à une présentation).</i>

Exercice 16 d

2' 1 point

Votre chef vous suggère de reprendre le contenu de votre présentation dans un document imprimé qui sera distribué aux participants. Vous trouvez l'idée bonne et réfléchissez à la manière de la mettre en œuvre. Quel est l'objectif du document imprimé? Répondez à la question en formulant une phrase complète.

Objectif du document imprimé:
<ul style="list-style-type: none">• <i>Synthèse des principaux points de la présentation</i>• <i>Aide-mémoire</i>• <i>Base de réflexion en vue d'un approfondissement du sujet</i>

**Examen de certificat pour assistante/assistant en personnel – exemple d'examen
(directives 2007)**

Feuille de réponse K29

Exercice 16 e

2' 1 point

Vous envisagez de distribuer le document imprimé avant le début de la présentation. Quelle est, dès lors, la mise en page la plus appropriée?

Mise en page:

- *Laisser des champs libres pour permettre aux participants de prendre des notes, éventuellement en prévoyant des lignes*
- *Prévoir deux à trois transparents par page, afin d'économiser du papier (hand-out)*

Exercice 17

3' 3 points

Vous êtes chargé(e) de rédiger une lettre de licenciement à l'intention d'un salarié. Quels sont les principaux points qui doivent être pris en considération dans la lettre? Citez-en trois.

Trois points:

- *Constitution de la preuve (envoi recommandé ou accusé de réception)*
- *Clarté, absence d'ambiguïtés (p. ex. Le terme «licenciement» doit figurer dans la référence)*
- *Éventuellement le motif*
- *Le délai de préavis doit être précisé*
- *Il est recommandé d'indiquer le solde d'heures supplémentaires et de vacances*
- *Si l'entreprise souhaite libérer le collaborateur de ses fonctions, elle doit le lui préciser dans la lettre*