

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### **Aide à la correction**

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

- Lorsqu'il est demandé que la réponse contienne des phrases entièrement formulées, il ne sera pas attribué de points si le candidat se limite à mentionner quelques mots-clés.
- Si la question se rapporte au cas pratique, ou s'il est demandé de se référer au cas pratique pour répondre, il faut absolument que la réponse donnée par le candidat contienne cette référence. Exemple : „... il est mentionné dans le cas pratique que...“. A défaut de cette référence précise, il ne sera pas attribué de points.
- 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'examinateur 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

## Aide à la correction

### Exercice 1

4'

3 points

NM

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 !

Groupe de pression	Attentes ou exigences
Attentes des collaborateurs envers le service RH	<ul style="list-style-type: none"><li>∨ <i>information compétente sur les assurances sociales</i></li><li>∨ <i>paiement du salaire à la date convenue</i></li><li>∨ <i>décomptes de salaire précis, complet et correct</i></li><li>∨ <i>conseils avisés sur la formation continue</i></li><li>∨ <i>etc.</i></li></ul>
Attentes de la DRH envers les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>∨ <i>remise sans retard des documents (certificat AVS, etc.)</i></li><li>∨ <i>annonce des changements d'adresse</i></li><li>∨ <i>annonces précises et correctes concernant les horaires et les absences</i></li><li>∨ <i>respect des procédures</i></li><li>∨ <i>discipline et respect des autres collaborateurs</i></li><li>∨ <i>etc.</i></li></ul>

### Exercice 2

4'

3 points

NM

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.

Politique partielle	Instrument/Moyen	But
Politique de recrutement	<i>Corporate Identity</i> <i>Directive sur la manière de présenter les annonces</i>	Présentation uniforme des annonces dans la presse
<i>Politique de conduite ou de direction du personnel</i>	<i>Principes de direction</i>	Tous les supérieurs hiérarchiques appliquent les mêmes principes dans la conduite du personnel
Politique de développement du personnel	<i>Catalogue de formation</i> <i>Procédure pour l'inscription à des cours ou séminaires</i>	Les collaborateurs suivent les cours qui ont été approuvés par le service de la formation
<i>Politique salariale ou politique de rémunération</i>	<i>Système salarial expliqué</i> <i>Evaluation de fonctions commentée</i>	Les salaires sont perçus comme équitables

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 3a

6'

5 points

NM

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

#### Cinq tâches qui suivent la démission d'un collaborateur

- ∨ *examiner la lettre de démission et vérifier si la date de fin des rapports de services est correcte*
- ∨ *informer le supérieur hiérarchique et éventuellement d'autres personnes concernées*
- ∨ *envoyer une lettre de confirmation au collaborateur démissionnaire*
- ∨ *réunir les informations pour le certificat de travail et rédiger ce dernier*
- ∨ *vérifier si le poste doit être repourvu et entreprendre les démarches de recrutement*
- ∨ *informer les assurances sociales (caisse de pensions, caisse maladie, etc.)*
- ∨ *préparer la restitution réciproque des documents et matériels*
- ∨ *organiser, préparer et conduire l'entretien de départ*
- ∨ *saisie des informations du départ sur le SIP*
- ∨ *etc.*

#### Exercice 3b

1'

1 point

NM

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

#### Deux tâches supplémentaires en cas de congé donné par l'employeur

- ∨ *se préparer à donner par écrit les motifs du congé*
- ∨ *vérifier les aspects légaux (congé abusif, congé donné en temps inopportun, etc.)*
- ∨ *se préparer à un entretien difficile (mauvaise nouvelle)*
- ∨ *s'il s'agit d'un licenciement collectif, suivre la procédure spécifique*
- ∨ *etc.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

**Exercice 4**

**3'**

**3 points**

**NM**

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 RH) et justifiez votre choix en quelques mots-clé.

Tâches liées aux appréciations annuelles	Ligne	RH	Justification
Conception du formulaire		X	<i>Un formulaire uniforme et standardisé pour toute l'entreprise facilite l'exploitation des appréciations</i>
Choix et définition des critères d'appréciation		X	<i>Les mêmes critères appliqués partout permettent de répondre aux exigences de la politique du personnel</i>
Appréciation des performances	X		<i>Le supérieur hiérarchique est responsable des objectifs du groupe et est seul à même d'apprécier les contributions individuelles</i>
Comparaison des appréciations au sein d'un même département	X	(X) *	<i>Idem. Le chef du supérieur direct peut assurer la cohérence au sein de son département</i>
Exploitation des résultats		X	<i>Les spécialistes RH peuvent offrir un support logistique et des conseils pour le développement des collaborateurs</i>
Définition des mesures	X		<i>Il s'agit clairement d'une tâche de conduite appartenant à la ligne</i>

\*) sur cette ligne, une croix dans les deux colonnes constitue aussi une réponse juste

**Exercice 5**

**2'**

**1 point**

**NM**

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).

#### Deux autres tâches des RH liées aux appréciations annuelles

- ∨ *formation des supérieurs hiérarchiques*
- ∨ *information, voire formation, des collaborateurs sur leur rôle dans le processus*
- ∨ *conseils et soutien aux chefs pour les entretiens difficiles*
- ∨ *conseils aux chefs sur les mesures à prendre (formation, etc.)*
- ∨ *etc.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 6

5' 3 points

NM

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.

Priorité	Signification	Tâches
<b>A</b>	<i>Très important, à liquider immédiatement, doit être exécuté par moi</i>	<b>2 et 6</b>
<b>B</b>	<i>Important, à liquider plus tard, peut être délégué</i>	<b>1 et 3</b>
<b>C</b>	<i>Peu important, doit être (si possible) délégué</i>	<b>4 et 5</b>

#### Exercice 7a

3' 2 points

DM

Veuillez citer quatre sortes de certificats de travail.

#### Quatre types de certificat de travail

- ∨ *simple attestation de travail*
- ∨ *certificat ordinaire de travail, certificat de travail complet, certificat de fin des rapports de service*
- ∨ *certificat intermédiaire*
- ∨ *certificat de fin d'apprentissage*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 7b

4'

2 points

DM

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

#### Huit points du certificat final de travail

- ✓ *En-tête, nom et adresse de l'entreprise*
- ✓ *Titre du document : « Certificat de travail »*
- ✓ *Données du personnel du collaborateur (nom, prénom, date de naissance)*
- ✓ *Durée de l'emploi*
- ✓ *Type d'activité*
- ✓ *Evolution de carrière au sein de l'entreprise*
- ✓ *Appréciation du travail*
- ✓ *Appréciation du comportement*
- ✓ *éventuellement, tâches de management et appréciation de celles-ci*
- ✓ *éventuellement, motif du départ*
- ✓ *Formule finale, vœux, formule de salutation*

#### Exercice 7c

2'

1 point

DM

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 ?

#### Droit au certificat pendant les rapports de travail

*En tout temps.*

#### Droit au certificat après la fin des rapports de travail

*Jusqu'à 10 ans après la fin des rapports de travail.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 7d

2'

2 points

DM

Quels éléments doit contenir un certificat d'apprentissage ?

#### Certificat d'apprentissage

- ✓ *activité professionnelle exercée*
- ✓ *durée de l'apprentissage*
- ✓ *A la demande de la personne en formation ou de son représentant légal, le certificat porte aussi sur les aptitudes, le travail et la conduite de la personne en formation.*

#### Exercice 8a

3'

2 points

DM

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.

#### Quatre raisons qui plaident pour des modèles de temps de travail flexibles

*Nombreux motifs possibles, tant du point de vue de l'entreprise que du collaborateur*

#### Exercice 8b

4'

4 points

DM

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).

Deux avantages des modèles de temps de travail fixes	Deux avantages des modèles de temps de travail flexibles
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>le collaborateur peut plus facilement planifier son temps libre et ses loisirs</i></li><li>✓ <i>le collaborateur sait longtemps à l'avance quand il doit être présent</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>la responsabilité du collaborateur est valorisée</i></li><li>✓ <i>le collaborateur jouit de davantage de jours entiers sans travail</i></li></ul>

Deux inconvénients des modèles de temps de travail fixes	Deux inconvénients des modèles de temps de travail flexibles
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>le collaborateur jouit de moins de liberté</i></li><li>✓ <i>la charge de travail est inégale selon les périodes (stress)</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <i>le collaborateur peut ressentir une certaine désorganisation</i></li><li>✓ <i>le collaborateur peut être amené à changer ses plans au dernier moment</i></li></ul>

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 9

4'

3 points

DM

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

#### Trois points à considérer lorsqu'on veut introduire le travail de nuit

1. *demander l'autorisation à l'autorité cantonale (travail de nuit temporaire) ou au SECO (travail de nuit durable)*
2. *Accorder les suppléments de salaire ou en temps, conformément à la LTr*
3. *Observer les prescriptions relatives à la santé des travailleurs*

#### Exercice 10a

4'

2,5 points

DM

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. Veillez citer cinq points qui doivent figurer sur cette liste.

#### Cinq points d'une check list pour l'entrée en service des nouveaux collaborateurs

- ✓ *Préparer un programme d'introduction individuel*
- ✓ *Note d'information sur Intranet et/ou tableau d'affichage*
- ✓ *Avertir les réceptionnistes et les téléphonistes*
- ✓ *Faire préparer la place de travail*
- ✓ *Prévoir des fleurs ou un cadeau de bienvenue*
- ✓ *Désignation d'un parrain*
- ✓ *Préparation des documents à remettre*
- ✓ *Annonce aux assurances sociales*
- ✓ *Préparer le dossier du personnel et saisir les données sur le SIP*
- ✓ *etc.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 10b

3'

2 points

DM

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

#### Deux motifs qui justifient le soin particulier que l'on doit accorder aux mesures d'accueil des nouveaux collaborateurs

- ✓ *le collaborateur est plus rapidement autonome et opérationnel*
- ✓ *le collaborateur se sent valorisé et plus rapidement intégré*
- ✓ *une introduction réussie diminue le risque d'une démission prématurée*
- ✓ *etc.*

#### Exercice 11

2'

1 point

DM

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

#### Définition de l'entretien de départ structuré

*L'entretien de départ structuré consiste, pour le spécialiste RH, à conduire l'entretien selon un schéma pré-établi de questions, afin de recueillir des informations précises et complètes et de faciliter les comparaisons et l'élaboration de statistiques sur les causes de départ.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

**Exercice 12a**

**5'**

**4 points**

**DM**

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).

Modules	Descriptions
✓ <i>Administration du personnel</i>	<i>Données de base du personnel, production de listes structurées</i>
✓ <i>Salaires</i>	<i>Calcul des salaires, déductions sociales, impôt à la source, paiement du salaire et des cotisations sociales</i>
✓ <i>Recrutement</i>	<i>Enregistrement des candidatures, traitement du courrier</i>
✓ <i>Gestion des horaires et des absences</i>	<i>Saisie des temps, calcul des temps de présence et des reports, enregistrement des absences et statistiques</i>
✓ <i>Gestion des postes, plan d'emploi</i>	<i>Postes occupés, postes vacants, descriptions de postes, profils d'exigences, évaluations de fonctions, projections, budgets, plans de relève</i>
✓ <i>Développement du personnel</i>	<i>Plans de carrière, plans de développement personnel, cours suivis, conventions de remboursement des frais de formation</i>
✓ <i>Qualifications et gestion des compétences</i>	<i>Catalogue de compétences, évaluations, objectifs de formations, résultats d'assessment centers</i>

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

Exercice 12b

4'

3 points

DM

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

#### Six extractions possibles à partir d'un SIP

- ∨ *Effectifs du personnel (en nombre de personnes ou en équivalents plein temps)*
- ∨ *Listes de personnel, classées selon différents critères (alphabétiques, par âge, par ancienneté, par service, etc.)*
- ∨ *Statistiques des absences selon leurs motifs*
- ∨ *Calcul des heures de présence*
- ∨ *Taux de rotation du personnel*
- ∨ *Pyramide des âges, hommes et femmes*
- ∨ *Pyramide d'ancienneté*
- ∨ *Structure du personnel selon la nationalité*
- ∨ *Structure du personnel selon la formation de base*
- ∨ *Structure du personnel selon le statut interne*
- ∨ *Salaires moyens par services, par profession*
- ∨ *Evolution individuelle des salaires*
- ∨ *Frais de formation par nature, par individus, etc.*
- ∨ *Evolutions de carrières, mutations, promotions*
- ∨ *Suivi individuel des appréciations*
- ∨ *Statistiques des appréciations par services, secteurs, divisions*
- ∨ *etc.*

# Certificat d'assistant-e en gestion du personnel

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

## Aide à la correction

### Exercice 13

15' 7 points

RW

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.

Libellé	Taux	Base ou nombre	Sous-total	Total	Points
Salaire mensuel				5000.00	0,50
13 <sup>e</sup> salaire			0.00		
Véhicule d'entreprise	0,80%	37'500.00		300.00	1,00
Allocation familiale	200.00	1		200.00	0,25
<b>Salaire brut</b>				<b>5'500.00</b>	<b>1,00</b>
AVS/AI/APG	5.05%	5'300.00	267.65		0,25
Chômage	1.00%	5'300.00	53.00		0,25
AANP	1,50%	5'300.00	79.50		0,25
Ass. perte de gain maladie	0.80%	---	----		
Caisse de pensions			220.00		0,25
<b>Total des déductions</b>			<b>620.15</b>	<b>-620.15</b>	
<b>Salaire net</b>				<b>4'879.85</b>	<b>1,00</b>
Correction Véhicule d'entr.				-300.00	1,00
Indemnité fixe pour frais	150.00	1		+150.00	0,25
<b>Net à payer</b>				<b>4'729.85</b>	<b>1,00</b>

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 14

3' 1 point

RW

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.

#### Calcul de la part proportionnelle du 13<sup>e</sup> salaire

<i>Salaire de juillet (62'400.-/13)</i>	<i>4'800.-</i>
<i>Salaire août à décembre (4'800.- * 80% * 5)</i>	<i>19'200.-</i>
<i>Salaire pour la période juillet à décembre</i>	<i>24'000.-</i>
<i>Part proportionnelle du 13<sup>e</sup> salaire payée en décembre (24'000.-/12)</i>	<i>2'000.-</i>

#### Exercice 15

3' 2 points

RW

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

#### Deux buts d'une politique de rémunération

- ∨ *situer le niveau général de rémunération par rapport aux entreprises de la région ou de la branche économique*
- ∨ *indiquer une relation entre les salaires les plus bas et les salaires les plus hauts*
- ∨ *déterminer la rapidité de la progression dans le temps*
- ∨ *indiquer une relation entre le salaire versé et les prestations sociales*
- ∨ *indiquer une relation entre le salaire fixe et les éléments variables de la rémunération*
- ∨ *etc.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 16

2' 1 point

RW

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.

#### 4 changements dans le calcul du salaire, à partir de 65 ans

- ✓ AVS : franchise mensuelle de CHF 1'400.-
- ✓ pas de cotisation pour l'assurance chômage
- ✓ pas de cotisation pour l'assurance perte de gain maladie
- ✓ pas de cotisation à la caisse de pension
- ✓ les cotisations à l'assurance accidents sont maintenues

#### Exercice 17a

1' 1 point

KH

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 ?

#### Les deux niveaux de la communication

- ✓ le contenu et la relation
- ✓ le formel et l'informel
- ✓ le conscient et l'inconscient
- ✓ l'objectif et le subjectif
- ✓ le verbal et le non verbal

#### Exercice 17b

1' 1 point

KH

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

#### Informations données par le deuxième niveau de la communication

Le deuxième niveau donne des informations sur les sentiments de l'émetteur. Exemples : « il s'adresse à moi comme à un subordonné », « il me traite de haut », « il est intimidé », « il se méfie de moi », « il est amical à mon égard », « il est agacé ou impatient », « il ne s'intéresse pas vraiment à ce que je lui dis », etc.

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 17c

1'

1 point

KH

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

#### Niveau le plus important de la communication

*C'est le deuxième, le niveau des sentiments, le niveau relationnel, le niveau non verbal.*

#### Exercice 18

2'

2 points

KH

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.

#### Définition de « gestuelle »

*La « gestuelle » ou « gestique » (néologisme) désigne la façon caractéristique de se mouvoir d'un acteur ou les gestes qu'effectue un locuteur lorsqu'il prononce un discours. Elle est un élément de la communication non verbale.*

#### Définition de « mimique »

*La mimique est l'ensemble des expressions du visage (froncer ou lever les sourcils, pincer les lèvres, plisser le front, écarquiller les yeux, sourire, etc. Elle est également un élément de la communication non verbale.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 19

3'

3 points

KH

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

#### Trois éléments qui caractérisent l'écoute active

- ∨ *laisser son interlocuteur s'exprimer, sans l'interrompre*
- ∨ *se taire, pour mieux laisser l'autre poursuivre son discours*
- ∨ *poser des questions qui l'encouragent à s'exprimer sur le sujet qu'il a abordé*
- ∨ *montrer par le langage corporel qu'on est attentif à ses déclarations*
- ∨ *ne pas exprimer de jugements sur ce que l'interlocuteur a dit*
- ∨ *reformuler les déclarations de l'autre pour vérifier que l'on a bien compris*
- ∨ *verbaliser les sentiments que l'on croit percevoir chez l'autre*
- ∨ *etc.*

#### Exercice 20

3'

2 points

KH

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

#### Question ouverte

*Une question ouverte est celle qui donne à l'interlocuteur la possibilité de répondre librement, avec ses propres mots. Elle lui permet d'orienter sa réponse sur ce que lui juge important, sans qu'il soit enfermé dans une logique du oui ou non.*

#### Exercice 21

3'

1,5 points

KH

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

#### Trois péchés mortels de la communication

- ∨ *s'adresser à son interlocuteur de manière condescendante*
- ∨ *adopter un ton autoritaire*
- ∨ *menacer*
- ∨ *donner des conseils qui ne sont pas sollicités*
- ∨ *répondre de manière vague, à côté de la question*
- ∨ *utiliser des « phrases qui tuent », etc.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice22a

1' 0,5 point

KH

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 ?

- Cercle à secteurs (fromage)  Histogramme (colonnes)  Lignes (courbes)

#### Exercice22b

1' 0,5 point

KH

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

- Diagramme à barres chronologiques)  Histogramme  Lignes (courbes)

#### Exercice 22c

1' 0,5 point

KH

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

- Diagramme PERT  Organigramme  Surfaces

#### Exercice 23

2' 1,5 points

KH

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).

- Vrai  Faux

#### Justification

Grâce au pointeur, on peut momentanément attirer l'attention des auditeurs sur un point particulier

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 24

3'

2 points

KH

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

#### Quatre supports pour la communication interne de l'entreprise

- ✓ *Tableau d'affichage*
- ✓ *Circulaire papier (souvent intitulée « Communication interne »)*
- ✓ *Courrier adressé nominativement*
- ✓ *Intranet*
- ✓ *E-mail*
- ✓ *Réunion des collaborateurs*

#### Exercice 25

3'

2 points

KH

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. Veillez citer quatre éléments que cette notice doit contenir.

#### Quatre points devant figurer dans une notice d'entretien

- ✓ *Date, heure et lieu de l'entretien*
- ✓ *Nom des participants*
- ✓ *Objet de l'entretien*
- ✓ *Décisions*
- ✓ *Suites à donner, mesures*
- ✓ *Délais*
- ✓ *etc.*

#### Exercice 26

3'

2 points

KH

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. Veillez les indiquer dans la feuille de réponses.

#### Quatre phases d'un entretien personnel

1. *Formules de politesse et prise de contact*
2. *But de l'entretien, propositions*
3. *Discussion, échanges, précisions, clarification et demande de décision*
4. *Résumé des décisions (qui fait quoi jusqu'à quand), remerciements et prise de congé*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 27

2'

2 points

RP

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

#### Quatre moyens pour recenser les besoins en formation

- ∨ *Enquête auprès des collaborateurs*
- ∨ *Enquête auprès de la hiérarchie*
- ∨ *Etude des formulaires d'appréciation*
- ∨ *Assessment centers*
- ∨ *Analyses du potentiel*
- ∨ *etc.*

#### Exercice 28

4'

4 points

RP

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

#### Deux avantages pour l'entreprise du développement du personnel

- ∨ *maintien et amélioration de la productivité*
- ∨ *amélioration de la capacité concurrentielle*
- ∨ *plus grande satisfaction et confiance des collaborateurs envers l'entreprise*
- ∨ *etc.*

#### Deux avantages pour les collaborateurs du développement du personnel

- ∨ *meilleures chances de promotion*
- ∨ *amélioration du savoir faire, de la qualification professionnelle*
- ∨ *accroissement de l'employabilité*
- ∨ *plus grande satisfaction au travail*
- ∨ *chance plus grande de gagner davantage*
- ∨ *etc.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 29

4'

4 points

RP

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.

#### Quatre arguments pour une politique de formation

- ✓ *une unité de doctrine en matière de formation sert la stratégie d'entreprise*
- ✓ *une politique de formation bien conçue facilite l'adaptation de l'entreprise aux besoins du marché et à l'évolution de la technologie*
- ✓ *une politique de formation connue des collaborateurs accroît leur motivation et leur satisfaction au travail*
- ✓ *c'est par la formation que l'on peut promouvoir les changements nécessaires*
- ✓ *la politique de la formation encourage les collaborateurs à développer leurs compétences*
- ✓ *etc.*

#### Exercice 30

4'

3 points

RP

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

#### Compétences sociales

*Capacité à tisser un réseau de relations utiles par une communication appropriée*

#### Compétences professionnelles et techniques

*Capacité à exécuter des tâches ou à résoudre des problèmes de façon optimale grâce à son expérience, à son habileté et à ses connaissances professionnelles et techniques*

#### Compétences méthodologiques

*Capacité de résoudre des problèmes grâce à la maîtrise de processus et de procédures*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

**Exercice 31**

**4'**

**4 points**

**RP**

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 ?

#### Informations et documents à faire parvenir au RC suite à une promotion

- ∨ *Données personnelles de la personne promue (telles qu'elles figurent dans le passeport) : Prénom et nom, date de naissance, lieu d'origine, domicile (1/4 point par donnée personnelle, maximum 1 point au total)*

- ∨ *Genre de signature (p.ex. : collective à deux)*

- ∨ *Signature du nouveau fondé de pouvoir dûment légalisée par un notaire (ou passage personnel du nouveau fondé de pouvoir au guichet du RC)*

- ∨ *Ajout de « pp » ou de « ppon » devant le nom*

- ∨ *Signature du président du conseil d'administration sur la demande*

- ∨ *Signature du secrétaire du conseil d'administration*

- ∨ *Extrait (dûment authentifié par un notaire) du procès-verbal de la séance du CA pendant laquelle la décision de promotion a été prise*

*(1 point par réponse pertinente)*

**Exercice 32**

**2'**

**1 point**

**RP**

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 ? ?

#### Extinction du droit de signature

*Lorsqu'un cadre dont la signature est inscrite au RC quitte l'entreprise, il peut demander lui-même la radiation de sa signature, mais au plus tôt 30 jours après la fin des rapports de travail*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

**Exercice 33a**

**8'**

**4 points**

**RP**

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

#### Procuration ordinaire

*Droit de signature accordé pour une affaire ou un type d'affaires particuliers. Cette forme du droit de signature ne doit pas être inscrite au RC.*

#### Mandataire commercial

*Les mandataires commerciaux ont un droit de signature limité. Ils sont autorisés à signer dans leur domaine de compétences, pour des opérations qui le plus souvent se répètent (par exemple, achat de marchandises, réception de paiements, communications diverses). Ils font précéder leur signature de l'ajout « e.r. » Cette forme du droit de signature ne doit pas être inscrite au RC.*

#### Fondé de procuration

*Le fondé de procuration a un pouvoir plus large ; il est réputé avoir la faculté de souscrire des engagements de change et de faire tous les actes que comporte le but de l'entreprise. Il ne peut toutefois pas aliéner ou grever des immeubles. Il signe généralement à deux et fait précéder sa signature par l'ajout « pp » ou « ppon ». La signature des fondés de procuration doit être inscrite au RC.*

#### Procuration générale aux membres de la direction

*Les membres du Conseil d'administration, membres de la direction générale et autres directeurs disposent d'une procuration générale qui leur permet d'exercer tous les actes de la gestion de l'entreprise (à l'exception de la vente de l'entreprise). Le plus souvent, pour des raisons de sécurité, il est précisé que la signature n'est pas individuelle, mais collective à deux. Ces signatures, qui disposent d'un très large pouvoir, doivent être inscrites au RC.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 33b

1' 1 point

RP

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

#### Siège du Registre central suisse du commerce

*Il n'existe pas de Registre central suisse du commerce, mais il y en a un dans chaque canton.*

#### Exercice 34a

2' 3 points

RP

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

Risques	Mesures
<ul style="list-style-type: none"><li>∨ Vol</li><li>∨ Manipulation (personnes non autorisées)</li><li>∨ Perte</li><li>∨ Incendie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>∨ Armoires et/ou locaux sous clé</li><li>∨ Contrôle des accès</li><li>∨ Microfilm, copies papier, GED</li><li>∨ Armoires anti-feu, copies</li></ul>

#### Exercice 34b

3' 4 points

RP

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. Veuillez citer deux avantages et deux inconvénients des dossiers électroniques par rapport aux dossiers papier.

Deux avantages des dossiers électroniques	Deux inconvénients des dossiers électroniques
<ul style="list-style-type: none"><li>∨ Economie de place</li><li>∨ Consultation et traitement facilités</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>∨ Sécurité des données plus difficile à gérer</li><li>∨ Certains papiers doivent être conservés ; ils sont alors difficiles d'accès</li></ul>

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 34c

2'

2 points

RP

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

#### Quatre types de données sensibles

- ∨ *les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales*
- ∨ *la santé, la sphère intime ou l'appartenance à une race*
- ∨ *les mesures d'aide sociale*
- ∨ *les poursuites ou sanctions pénales et administratives*

#### Exercice 34d

1'

1 point

RP

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 ?

#### Renseignements à une régie immobilière

- ∨ *J'obtiens d'abord l'autorisation formelle du collaborateur et rappelle la régie après avoir vérifié l'exactitude du numéro*
- ∨ *Je réponds que j'établirai une attestation écrite que je remettrai à la personne concernée*

#### Exercice 35a

2'

2 points

ZC

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

#### Durée des vacances

*Quatre semaines au moins et cinq semaines au moins jusqu'à l'âge de 20 ans révolus (art. 329a CO)*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 35b

2'

1 point

ZC

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.

#### Répartition des jours de vacances sur l'année

*Dans l'année de service, les vacances doivent comprendre au moins deux semaines consécutives (art. 329c CO).*

#### Exercice 35c

2'

2 points

ZC

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 ?

#### Maladie pendant les vacances

*Selon la jurisprudence, les vacances ont pour but le repos du travailleur ; ce dernier pourra donc récupérer ses cinq jours de vacances. La maladie et sa durée doivent toutefois être attestées par un certificat médical.*

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

Examen du 10 mars 2009 basé sur les Directives 2007

### Aide à la correction

#### Exercice 35d

4'

3 points

ZC

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?

#### Réduction du droit aux vacances

- ∨ 1/12 dès le premier mois complet d'absence en cas d'empêchement de travailler dû à la faute du travailleur
- ∨ 1/12 dès le deuxième mois complet d'absence en cas d'absence non fautive du travailleur (maladie, accident ou accomplissement d'une obligation légale)
- ∨ 1/12 dès le troisième mois complet d'absence en cas de grossesse

#### Exercice 36

3'

3 points

ZC

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

Heures supplémentaires	Traité dans :
<i>Les heures supplémentaires sont celles effectuées à la demande de l'employeur en plus de la durée convenue du travail (habituelle ou contractuelle).</i>	CO (Art. 321c CO)

Travail supplémentaire	Traité dans :
<i>Le travail supplémentaire est celui qui dépasse la durée légale maximale du travail (45 ou 50 heures par semaine).</i>	LTr (Art. 12 LTr)

#### Exercice 37

2'

2 points

ZC

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

#### Durée maximale de la semaine de travail

- ∨ 45 heures pour les travailleurs occupés dans les entreprises industrielles ainsi que pour le personnel de bureau, le personnel technique et les autres employés, y compris le personnel de vente des grandes entreprises de commerce de détail;
- ∨ 50 heures pour tous les autres travailleurs.

Fin du document