

Examens modulaires
SVF-ASFC

Edition
Examen pilote

Gestion des
ressources humaines
Examen

Durée de l'examen:
90 minutes

Moyens auxiliaires autorisés:
selon convocation à l'examen

Annexe:
aucune

Veillez coller votre étiquette ci-dessous:

Nom: _____

Prénom: _____

Date de naissance: _____

Numéro de place: _____

A remplir uniquement par les expert.e.s:

Points: _____

Note: _____

Signature expert-e 1: _____

Signature expert-e 2: _____

FlyProtect SA

«FlyProtect SA» est une entreprise dynamique en pleine expansion qui fabrique et distribue des produits innovants pour le secteur de la sécurité. La surveillance et l'observation d'objets et de biens – couplées dans certains cas à une intervention – sont principalement effectuées au moyen de drones. «FlyProtect SA» a été fondée à Lausanne en 2002 en tant que spin-off (société filiale) de l'EPFL et de l'UNIL (Université de Lausanne).

L'entreprise a connu une croissance rapide ces dernières années et emploie actuellement plus de 350 personnes, dont 250 au siège central, en Suisse. Outre la direction et l'administration, la recherche et le développement, la centrale d'achats, la vente et le montage final des drones sont également situés en Suisse. Cent employés travaillent dans une usine de production en Chine. La vision de «FlyProtect SA» est de renforcer la sécurité avec ses produits et de sauver ainsi des vies tous les jours. Elle poursuit une stratégie de forte croissance et aimerait devenir l'une des principales entreprises de sécurité dans les dix prochaines années.

Vous dirigez le département Administration de «FlyProtect SA» depuis 3 ans et êtes responsable de toutes les tâches administratives avec vos huit collaborateurs et collaboratrices. La semaine passée, la direction a approuvé la création d'un poste supplémentaire dans votre équipe avec un taux d'occupation compris entre 60 et 80 %. La direction tient fermement à ce que vous recherchiez une personne ayant une formation commerciale complète, ainsi qu'une bonne connaissance de MS-Office. En plus du français, cette personne devrait également être capable de régler la correspondance en allemand/anglais. Il est important pour vous que la personne travaille de manière indépendante, innovante et fiable.

Dans le cadre de votre recherche de personnel, vous êtes assisté.e par une conseillère en ressources humaines (conseillère RH). Elle vous recommande de formuler également les exigences suivantes: la personne cible doit être flexible, avoir le sens des responsabilités et pouvoir travailler avec calme et sérénité, même dans les situations mouvementées. Cette personne devrait aussi avoir un esprit d'équipe, être très orientée vers le service et avoir du plaisir au contact direct avec les clients.

Annexe 1: Profil d'exigencesIntitulé du poste: **Collaborateur/collaboratrice du département Administration****Pondération**

1 = absolument indispensable (si non rempli; critère d'exclusion)

2 = grande importance

3 = souhaitable

Formation professionnelle	1	2	3
Formation commerciale (3 à 4 ans) avec CFC d'employé.e de commerce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation commerciale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation technique ou manuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professions dans domaine de la santé ou du social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Connaissances linguistiques	1	2	3
Français (maîtrise parfaite de la langue écrite et parlée)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allemand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre langue: aucune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Connaissances en informatique	1	2	3
MS-Office: toute la gamme de produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

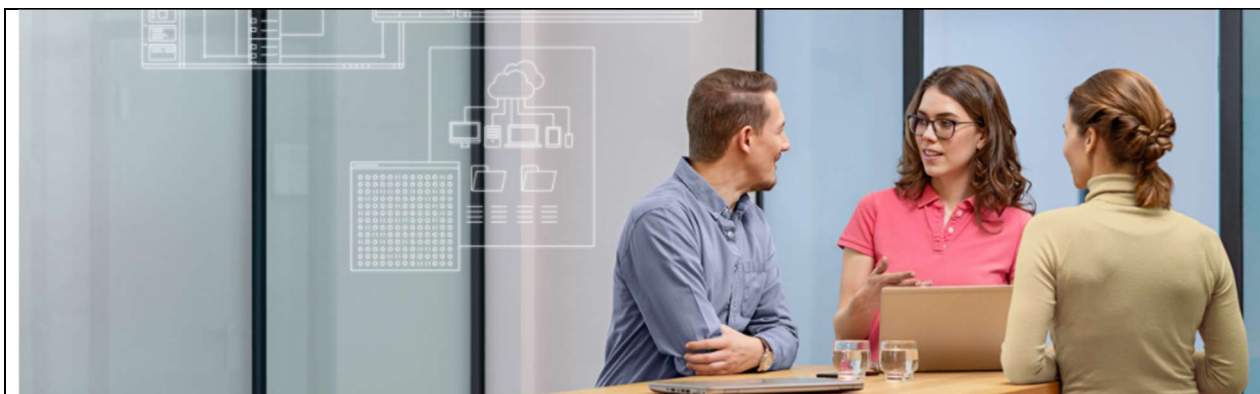
Expérience professionnelle		1	2	3
Domaine	Durée			
Administration (commerciale)	> 2 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences professionnelles	1	2	3
Cf. situation initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cf. situation initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cf. situation initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences méthodologiques	1	2	3
Connaissances de base dans la gestion de projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissances de base dans la gestion de processus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacité d'innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences personnelles	1	2	3
Cf. situation initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cf. situation initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cf. situation initiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences sociales	1	2	3
Esprit d'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication avec les différents partenaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation service à la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annexe 2: Offre d'emploi (projet)**Employé.e de commerce / secteur administration (f/h/fr)**

Devenez membre de notre équipe. Ensemble, nous réaliserons des solutions professionnelles et fiables dans le domaine de la sécurité, conformes aux normes technologiques les plus récentes. Avec vous, nous façonnerons l'avenir et vous offrirons la possibilité de vous épanouir sur le plan personnel et de continuer à vous former au niveau professionnel.

Ce secteur d'activité vous intéresse

Dans cette fonction polyvalente, vous assisterez la/le chef.fe de l'Administration et les chefs de projet dans leurs tâches administratives quotidiennes. Vous serez chargé.e de la réception et du standard téléphonique, vous enregistrerez les rapports de travail et vous traiterez les factures fournisseurs. Une coopération efficace et de qualité dans la publication des offres et des factures font également partie de ce profil de poste varié où il conviendra d'assurer une correspondance générale (en français, allemand et anglais).

Votre expertise nous intéresse

- *Exigence 1 => à compléter dans tâche à résoudre 1*
- *Exigence 2 => à compléter dans tâche à résoudre 1*
- *Exigence 3 => à compléter dans tâche à résoudre 1*
- Grâce à votre agilité d'esprit et à votre sens des responsabilités, vous êtes capable de faire face à des situations exigeantes de manière calme, fiable tout en étant soucieux/soucieuse de la qualité
- Vous avez l'esprit d'équipe, êtes très orienté.e services, et aimez le contact direct avec les clients.

A propos de nous

«FlyProtect SA» est l'un des principaux fournisseurs dans le domaine des solutions en matière de sécurité. Nous garantissons une protection innovante des biens et une intervention rapide en cas d'incident. Nos clients bénéficient de solutions globales professionnelles conformes aux normes technologiques les plus récentes, d'une excellente qualité et à des prix équitables.

Vous avez des questions?

Nous serons heureux de répondre à vos questions personnelles pendant les heures de bureau usuelles.

Tâche à résoudre 1: Recrutement et intégration du personnel 31 points

Hier, vous avez eu une première conversation avec votre conseillère RH. Elle a déclaré qu'il devenait de plus en plus difficile de trouver du personnel qualifié. Expliquez à l'aide de mots-clés les trois principales raisons de cette situation (3 points).

Raison	Explication
1	
2	
3	

En vue de préparer l'offre d'emploi, vous avez reçu de la conseillère RH la mission de compléter le formulaire de profil d'exigences à cet effet. Elle a déjà rempli certains critères (cf. annexe 1). Remplissez les critères encore ouverts, y compris l'évaluation de l'exigence correspondante (6 points).

Compétences professionnelles	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences personnelles	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No de place assise: _____

En plus de son utilisation lors du recrutement de personnel, le profil d'exigences relatif au travail personnel peut être employé à d'autres fins. Citez deux autres possibilités significatives d'utiliser le profil d'exigences (2 points).

No	Autre possibilité d'utiliser le profil d'exigences
1	
2	

Le processus de recrutement du personnel contient différentes étapes. Citez les étapes 2,3 et 5, dans l'ordre, de ce processus (3 points):



2^e étape:

3^e étape:

5^e étape:

No de place assise: _____

Lors de la réunion d'équipe vous informez vos collègues du poste à pourvoir. L'un d'entre eux vous demande si le recrutement interne serait également une option. Énumérez deux avantages et deux inconvénients du recrutement interne (4 points).

Recrutement interne:
Deux avantages:
Deux inconvénients :

No de place assise: _____

La conseillère RH vous fait également parvenir une première ébauche de l'offre d'emploi et vous demande, d'une part, de lui envoyer une proposition pour la formulation des exigences 1 à 3 et, d'autre part, de lui signaler vos possibles suggestions de modification. Formulez les exigences 1 à 3 avec une phrase à chaque fois (3 points). Ajoutez-y 2 suggestions de changement significatives et concrètes (2 points).

Exigences
Exigence 1:
Exigence 2:
Exigence 3:
Suggestions de modification
Suggestion 1:
Suggestion 2:

C'est la postulation de Simone qui a été retenue parmi les nombreux dossiers reçus. Elle commencera à travailler chez «FlyProtect SA» dans deux mois déjà. Après avoir envoyé le contrat de travail à la nouvelle collaboratrice, la conseillère RH vous demande d'établir un plan d'intégration (planification de l'onboarding). Indiquez deux tâches à régler pour chaque phase d'embarquement (8 points).

Phase d'embarquement	Tâches à régler
Avant le premier jour de travail:	
Lors du premier jour de travail:	
Les premières semaines:	
A la fin de la période d'essai:	

Tâche à résoudre 2: Contrat de travail**14 points**

Diverses questions concernant le Droit du travail se sont posées lors de l'engagement de la nouvelle collaboratrice. Marquez d'une croix si les affirmations sont «correctes » ou «fausses» (½ point par affirmation). Les déclarations partiellement correctes doivent être considérées comme fausses et cochée dans la colonne correspondante. Justifiez votre décision à l'aide de mots-clés (1 ½ point par justification).

Affirmation	Correcte	Fausse
Un contrat de travail oral est valable. Justification (y compris la loi et l'article de loi):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relation de travail pendant la période d'essai peut être résiliée à tout moment dans les sept jours. La période d'essai dure au moins un mois. Justification (y compris la loi et l'article de loi):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Même pendant une période d'essai d'un mois, il y a obligation de continuer à payer le salaire pour les absences telles que la maladie et l'accident. Justification (y compris la loi et l'article de loi):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Affirmation	Correcte	Fausse
La différence entre un simple contrat et un contrat de travail réside dans l'implication des salariés dans une entreprise. Justification:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'employeur a l'obligation d'attribuer du travail aux salariés. Justification:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Johanna Frei peut exiger que Fanny Commandeur fournisse par écrit les raisons de son licenciement. Justification (y compris la loi et l'article de loi):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous (chef.fe d'équipe) planifiez les vacances de l'année à venir avec vos collaborateurs et collaboratrices. Le souhait de Max de prendre quatre fois une semaine de vacances peut être exaucé. Justification (y compris la loi et l'article de loi):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tâche à résoudre 3: Evaluation personnelle / Planification de la relève 12 points

La direction de «FlyProtect SA» a décidé qu'il fallait avoir annuellement avec chaque collaborateur et collaboratrice un entretien d'évaluation et de fixation des objectifs.

La conseillère RH vous explique à quoi vous devez faire attention lorsque vous préparez et effectuez une évaluation personnelle, car le résultat pourrait avoir des effets sur trois processus de suivi importants. Citez les trois processus de suivi (3 points).

No	Processus de suivi
1	
2	
3	

Au cours de la même discussion, vous apprenez que lors d'un entretien portant sur la convention d'objectifs ces derniers doivent être fixés de manière SMART. Que signifie SMART ? Donnez la signification des différentes lettres de l'acronyme (5 points) et donnez un exemple d'un objectif SMART (2 points).

SMART	Les objectifs ont un impact s'ils sont ...
S	
M	
A	
R	
T	

No de place assise: _____

Objectif SMART	
-------------------	--

Une employée (âgée de 61 ans) est sur le point de prendre sa retraite. La conseillère RH vous demande si un membre de votre équipe serait assez performant et aurait le potentiel pour prendre la relève dans trois ans. Citez deux objectifs qui peuvent être atteints avec une gestion de relève appropriée (2 points).

No	Objectif
1	
2	

Tâche à résoudre 4: Assurances sociales**10 points**

Le système suisse de sécurité sociale couvre différents risques. Affectez les assurances sociales qui sont à choix aux risques possibles qui peuvent leur être liés. Vous pouvez choisir entre l'assurance vieillesse et survivants (AVS), l'assurance obligatoire des soins (LAMal ou assurance maladie), l'assurance chômage (AC), l'assurance invalidité (AI), l'assurance prévoyance professionnelle (LPP) et l'assurance accidents (AA). Les assurances sociales peuvent être cochées une ou plusieurs fois (7 points).

Risque	Assurance sociale:					
	AVS	LAMal	AC	AI	LPP	AA
Maladie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chômage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Invalidité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vieillesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Décès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le système suisse de sécurité sociale repose sur trois piliers. Indiquez qui est responsable des différents piliers (l'État, l'entreprise, la personne privée) et si l'assurance est volontaire ou obligatoire (3 points).

Pilier	Responsabilité	Adhésion
1 ^{er} pilier		volontaire <input type="checkbox"/>
		obligatoire <input type="checkbox"/>
2 ^e pilier		volontaire <input type="checkbox"/>
		obligatoire <input type="checkbox"/>
3 ^e pilier		volontaire <input type="checkbox"/>
		obligatoire <input type="checkbox"/>

Tâche à résoudre 5: Démission**23 point**

Aline travaille dans votre équipe depuis le 1er octobre 2019. C'est le comportement social d'Aline, en particulier, qui ne vous a pas satisfait ces dernières semaines. Récemment, vous l'avez vue traiter un client de façon colérique. C'est pourquoi vous lui avez déjà par le passé donné un avertissement. D'un coup de tête, Aline décide durant le week-end de mettre fin à la relation de travail. Elle écrit sa lettre de démission et la dépose sur votre bureau vers minuit le lundi 31 août 2020, après la fin de son travail. Vous ne découvrez donc sa lettre de résiliation que le lendemain, mardi 1er septembre 2020, vers 08.30 heures.

30 août 2020

Bonjour,
Par la présente je démissionne.

Bonne salutation
Aline

La lettre de démission qui vous est adressée vous interpelle. Répondez aux questions suivantes sur le Droit du travail selon le Code des obligations (8 points).

Questions relatives au Droit du travail	Réponse courte à l'aide de mots-clés	Art. CO
Quand le contrat de travail d'Aline prend-il fin, selon le Code des obligations, si vous n'avez pu en prendre connaissance que 1er septembre 2020 ?		
Aline se déclare malade pendant deux semaines à partir du 1er septembre 2020 au motif qu'elle souffre d'une grave pneumonie. La maladie modifie-t-elle la date de fin de la relation de travail ?		
Il se trouve que vous rencontrez par hasard Aline le 10 septembre 2020 alors qu'elle joue au tennis. Elle n'est visiblement pas malade. Est-il possible de licencier Aline avec effet immédiat, même si elle a déjà démissionné ?		
Vous faites venir Aline le lendemain et, au lieu de la licencier avec effet immédiat, vous lui proposez de mettre fin à la relation de travail d'un commun accord. Elle signe à contrecœur. De quel type de contrat s'agit-il ?		

No de place assise: _____

Rédigez maintenant, en partant du point de vue d'Aline, une lettre de démission claire et sans équivoque, adressée à vous-même (11 points).

No de place assise: _____

Il y a deux semaines, vous avez observé l'employé Alphonse C. qui transmettait par courrier électronique à un concurrent des documents relatifs aux coûts. Vous avez immédiatement demandé au service informatique de sauvegarder le trafic de courriels afin de disposer des preuves nécessaires dans le cas d'un litige.

Aujourd'hui, vous souhaitez licencier Alphonse C. avec effet immédiat. Le directeur trouve cette manière de procéder délicate sur le plan juridique et exige que vous mettiez immédiatement ce collaborateur en congé. Répondez aux questions ci-dessous (4 points).

Question	Réponse
La résiliation sans préavis (licenciement avec effet immédiat) est-elle permise dans cette situation ?	
Quels points doivent être absolument mentionnés dans une lettre de résiliation en cas mise en congé immédiate (au moins 3 points) ?	

Fin de l'examen