Intitulé : RESPONSABLE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'utilisation du masculin dans le présent référentiel a pour seul but d'alléger le texte et s'applique sans discrimination aux personnes des deux sexes et non genrées.

BC01 : APPLIQUER UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT ET D'INTEGRATION INCLUSIVE ET SOCIALEMENT RESPONSABLE

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	REFERENTIEL DE COMPETENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	REFERENTIEL D'EVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1.1 Accompagnement des managers tout au long du processus de recrutement : • recueil des besoins en recrutement de l'entreprise • description des postes à pourvoir et des caractéristiques inclusives des profils recherchés • création d'offres d'emploi inclusives • information des managers sur les nouvelles tendances de recrutement et les exigences des candidats	C1.1.1 Identifier les compétences techniques, les traits culturels et les soft skills du service concerné en observant les habitudes et le fonctionnement du manager et de ses équipes pour définir une scorecard idéale avec le manager et rédiger un guide d'entretien inclusif afin d'identifier les candidats les plus alignés avec la culture d'entreprise, les valeurs du service et ses besoins en compétences stratégiques et/ou opérationnelles	**E1 Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle, réalisée en présentiel ou à distance : production d'un dossier de synthèse écrit et entretien de recrutement simulé (oral)** *Production écrite : sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise en croissance d'activité, l'organisation de l'équipe d'un service et de son manager, ses enjeux RH et ses besoins en recrutement, le candidat, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse comprenant :* - une proposition de scorecard correspondant à la culture d'entreprise et aux besoins du service reposant sur une caractérisation du fonctionnement de l'équipe et du manager présentés dans le cas (C1.1.1) - une trame de guide d'entretien comprenant au minimum 5 questions visant à l'évaluation des dimensions identifiées dans la scorecard (C1.1.1) - une fiche de poste adaptée à un besoin exprimé dans le cas, prenant en compte les exigences stratégiques et opérationnelles (C1.1.2) - une proposition de stratégie de recrutement argumentée assortie d'une proposition de diffusion d'offre d'emploi via des canaux conventionnels et digitaux (C1.2.1) - une grille de critères objectifs et non discriminants pour évaluer les CV fournis en annexe du cas (C1.2.2) - une shortlist de trois profils prometteurs en expliquant les raisons de leur sélection (C1.2.2) *Prestation orale : sur la base du dossier de synthèse qu'il a préalablement produit et des informations mises à sa disposition, le candidat joue le rôle d'un Responsable de gestion des ressources humaines assurant la conduite d'un entretien de recrutement d'un nouveau collaborateur pour un service, aux*	CE1.1.1.1 Les méthodes d'identification des compétences (savoirs, savoir-faire et autonomie) sont adaptées au service, au manager et au poste (mise en place, participation à des réunions de travail, discussions informelles avec les collaborateurs du service concerné, ...). CE1.1.1.2 La scorecard formalise et argumente de façon précise les besoins de l'entreprise, les attentes du manager et les compétences (hard et soft) attendues pour le poste. Elle identifie et cadre précisément 5 à 8 objectifs quantifiables et mesurables. CE1.1.1.3 Le guide d'entretien comprend par priorité chaque critère de recrutement, une grille d'évaluation et un système de notation. Il repose sur un langage neutre et des questions exclusivement en lien avec les exigences du poste.
	C1.1.2 Accompagner le manager à ajuster ses besoins et attentes en matière de recrutement en l'informant régulièrement sur l'état actuel du marché, les nouvelles pratiques de recrutement du secteur et les exigences actuelles des futurs candidats pour élaborer ensemble des fiches de postes inclusives intégrant les nouvelles tendances du marché afin de générer des offres d'emplois permettant d'attirer les talents correspondants aux exigences de l'entreprise		CE1.1.2.1 Les informations sélectionnées et communiquées au manager relatives au marché de l'emploi et à ses évolutions (pénurie de compétences, nouveaux métiers, flexibilité des horaires et des modes de travail, formation continue, valorisation d'une culture inclusive ...) sont fiables et actualisées. Elles sont adaptées au secteur d'activité de l'entreprise et à ses besoins spécifiques. CE1.1.2.2 Les bonnes pratiques de recrutement et les techniques pour évaluer les hard et les soft skills sont expliquées avec clarté et illustrées par des exemples concrets (questions et postures non discriminantes, création de scénarios, questions amenant une pensée critique, utilisation de l'intelligence artificielle pour les compétences techniques ...). CE1.1.2.3 Les ajustements proposés sont pertinents et justifiés en fonction des nouvelles tendances actuelles retenues (équilibre vie professionnelle et vie personnelle, inclusion, mise en avant de la politique RSE de l'entreprise). CE1.1.2.4 La fiche de poste est neutre, inclusive, attractive et comporte l'ensemble des détails nécessaires aux candidats pour postuler (résumé de l'entreprise et de ses valeurs, principales missions, profil recherché, avantages ...).
A1.2 Organisation du cycle de recrutement avec la Direction des ressources humaines : • participation aux salons et événements de recrutement • gestion des plateformes de recrutement (exemple : LinkedIn) • présélection des CV • contrôle du bon déroulement des entretiens de recrutement	C1.2.1 Sélectionner les stratégies et modes de recrutement les plus adaptés au secteur et au poste à pourvoir en formalisant les avantages et inconvénients de chacune des possibilités pour diffuser les offres d'emploi conçues au préalable via des supports digitaux et physiques en adéquation avec les stratégies et modes de recrutement choisis et suivre leur diffusion		CE1.2.1.1 Chacune des stratégies de recrutement possible est appréciée de façon structurée. L'analyse détaille et justifie leurs avantages et inconvénients (recrutement interne, externe, cooptation, sourcing direct). CE1.2.1.2 Les modes de recrutement sont analysés avec objectivité et discernement (annonces en ligne, agences de recrutement, chasseurs de têtes, salons et foires de l'emploi, stages ou alternance ...). Ils sont en adéquation avec la stratégie choisie. CE1.2.1.3 Les supports digitaux et physiques sélectionnés pour la diffusion des offres (jobboards généralistes/spécialisés, réseaux sociaux professionnels, presse spécialisée, salons professionnels ...) sont pertinents au regard des stratégies et modes de recrutement choisis. CE1.2.1.4 La diffusion effective sur les supports choisis est vérifiée. Les erreurs (mise en forme, orthographe, format non responsive ...) sont corrigées efficacement.

	C1.2.2 Créer une grille d'analyse de CV non discriminante permettant de systématiser un processus d'évaluation équitable des candidatures à l'aide d'un tableur de type Excel pour simplifier le tri des candidatures et proposer au manager une shortlist inclusive des talents les plus prometteurs au regard du poste à pourvoir en vue de les convoquer en entretien	*côtés d'un jury professionnel interprétant le rôle du manager du service concerné. Un autre jury professionnel interprète pour sa part le rôle du postulant.* *Durant sa prestation, le candidat :* - expose les spécificités de l'entreprise, du poste convoité et de ses évolutions - questionne le postulant et répond à ses questions - distribue la parole avec équilibre et efficacité - conduit l'entretien dans le respect du cadre légal et de la déontologie *Au cours de l'évaluation orale, le candidat utilise une communication inclusive et adopte une posture professionnelle. Il présente son argumentation avec assertivité.* **E2 Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisée en présentiel ou à distance : production d'un rapport écrit** *Production écrite : Sur la base d'un cas pratique présentant le contexte de la mise en œuvre d'un processus d'intégration d'un nouveau collaborateur au sein d'une entreprise, le candidat est chargé de concevoir un programme d'onboarding et de recueillir le retour d'expérience du nouvel arrivant. En s'aidant des documents annexés au cas, il produit un document de synthèse destiné à la DRH* *Ce document intègre :* - une proposition de programme d'onboarding décrivant ses étapes-clés, les outils, supports et actions à mettre en place pour faciliter l'intégration (C1.3.1) - une argumentation des choix effectués mettant en avant leur impact sur la prise en main du poste et la fidélisation du collaborateur (C1.3.1) - une proposition d'indicateurs de mesure de l'efficacité du programme (C1.3.1) - un rapport d'étonnement fictif construit sur la base des documents fournis en annexe (retour d'entretien avec le nouvel arrivant incluant ses observations sur le poste, l'équipe, l'organisation et les points d'amélioration (C1.3.2) - une proposition d'ajustements concrets du poste de travail et/ou des pratiques d'intégration en exposant les bénéfices attendus de leur mise en œuvre (C1.3.2)	CE1.2.2.1 La liste des critères de sélection repose sur un ensemble objectif et cohérent en phase avec les attendus du poste à pourvoir. CE1.2.2.2 Les critères proposés sont tangibles et mesurables (nombre d'années d'expérience, qualifications académiques, domaines de compétences techniques …). La liste ne comprend pas d'éléments subjectifs. CE1.2.2.3 Les coefficients de pondération attribués à chacun des critères sont adéquation avec le poste et le niveau de responsabilité. (exemple : coefficient élevé appliqué au fait de disposer du permis de conduire lorsque le poste nécessite beaucoup de déplacements). CE1.2.2.4 Les fonctionnalités d'Excel sont utilisées avec maitrise. Le calcul du total des points pondérés est juste. CE1.2.2.5 La shortlist de candidats proposée à la hiérarchie et/ou au manager est inclusive et exhaustive. Le volume des candidatures permet une organisation efficiente et efficace des entretiens.
	C1.2.3 Participer aux entretiens d'embauche en tant qu'expert RH en vérifiant que le cadre légal et règlementaire du recrutement soit bien respecté et en maintenant une attitude neutre et professionnelle pour s'assurer du bon déroulement de l'entretien afin de recruter les talents les plus adaptés aux besoins du poste sans préjugés ni biais		CE1.2.3.1 Les connaissances légales et réglementaires en matière de recrutement sont connues et utilisées efficacement avant et pendant l'entretien (vérification de la situation du candidat, des priorités d'embauche parmi le personnel actuel, des obligations concernant les personnes en situation de handicap, respect du principe de non-discrimination …). CE1.2.3.2 L'entretien est préparé en amont avec le manager. CE1.2.3.3 Les questions posées pendant l'entretien portent exclusivement sur les compétences et qualités requises pour le poste. Elles sont ouvertes, non suggestives, pertinentes et adaptées au profil du candidat et à sa situation. CE1.2.3.4 L'entretien est fluide et professionnel ; il est structuré et commence par une révision détaillée du profil du poste (compétences, expériences, qualités requises …). CE1.2.3.5 La conclusion de l'entretien récapitule avec exactitude et objectivité les points clés discutés. Les prochaines étapes du processus de sélection sont clairement indiquées.
A1.3 Participation active à l'intégration et au suivi des nouveaux collaborateurs en veillant à la prise en compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et des situations de travail (télétravail, temps partiel, horaires aménagés) : • préparation de l'arrivée du nouveau salarié • accueil du jour J • définition des points de suivi de l'intégration du nouveau collaborateur en accord avec la hiérarchie • ajustement éventuel du poste de travail	C1.3.1 Mettre en place un programme d'onboarding inclusif en décrivant l'ensemble des éléments facilitateurs à la prise de poste du nouvel arrivant et en mettant en avant les valeurs de l'entreprise et sa culture pour accompagner le nouveau salarié dans la prise en main de son poste et le fidéliser		CE1.3.1.1 Toutes les étapes en lien avec l'arrivée et l'intégration d'un nouvel arrivant sont identifiées et décrites de façon détaillée et exhaustive : les valeurs de l'entreprise , la démarche de valorisation de l'humain et les actions RSE sont mise en avant. CE1.3.1.2 En amont de l'arrivée : vérification de la réalisation de la partie administrative, mise en place logistique (attribution d'un espace adapté, création des accès aux outils de travail …), mise en place d'outils/modules de formation, désignation d'un parrain chargé de familiariser le nouvel arrivant avec l'environnement de travail, les procédures et les équipes … CE1.3.1.3 Déroulement de la 1ère journée : accompagnement, présentation des personnes avec lesquelles il sera amené à interagir, transmission de l'ensemble des informations pratiques portant sur la vie dans l'entreprise, visite des locaux … CE1.3.1.4 La programmation d'entretiens de suivi précise les objectifs et les personnes présentes au rendez-vous.
	C1.3.2 Réaliser un rapport d'étonnement en recueillant les remarques et observations du nouvel arrivant lors des rendez-vous de suivi prévus dans le cadre du programme d'onboarding pour transmettre au DRH et à la hiérarchie concernée des préconisations d'ajustement du poste de travail		CE1.3.2.1 L'objectif de l'entretien est clairement identifié et compris par les parties prenantes. Les questions posées sont claires et leur compréhension vérifiée. La méthode d'écoute active est utilisée avec discernement (reformulation, synthétique et adaptée à tous, écoute sans jugement, questions ouvertes …). CE1.3.2.2 Les informations recueillies lors des rendez-vous de suivi sont vérifiées. Le rapport d'étonnement intègre une analyse critique factuelle et argumentée du vécu du nouvel arrivant. CE1.3.2.3 Les préconisations d'amélioration (fonction et organisation) sont précises et argumentées. Elles sont réalistes et intègrent : contraintes de l'entreprise , du service et du salarié.

Intitulé : RESPONSABLE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

BC02 : PARTICIPER A LA GESTION DES EMPLOIS ET PARCOURS PROFESSIONNELS (GEPP) DES COLLABORATEURS EN ACCORD AVEC LA POLITIQUE RH INCLUSIVE ET RSE DE L'ENTREPRISE

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	REFERENTIEL DE COMPETENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	REFERENTIEL D'EVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A2.1 Participation au pilotage de la Gestion des Emplois et Parcours Professionnels, en collaboration avec la Direction des ressources humaines et les managers : • mise en place de la politique d'intégration des diversités au sein de l'entreprise (handicap, senior, multiculturalisme, égalité homme/femme …) • anticipation des évolutions du secteur quant aux ressources humaines nécessaires à l'entreprise • suivi de la démarche de GEPP mise en place et préconisations d'amélioration	C2.1.1 Réaliser un état des lieux inclusif des métiers et des compétences nécessaires au fonctionnement de l'entreprise en concevant ou actualisant, numériquement, la cartographie des métiers, fonctions et compétences associées pour préconiser une politique d'intégration des diversités au sein de l'entreprise dans le respect des individus et des réglementations	**E4 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise confrontée aux enjeux de la gestion de ses compétences et de l'évolution des métiers, le candidat est chargé de contribuer à la mise en œuvre d'un processus de gestion des emplois et parcours professionnels. En s'aidant des documents annexés au cas, il produit un document de synthèse comprenant :* - Un état des lieux des métiers et des compétences nécessaires au fonctionnement de l'entreprise en identifiant les métiers critiques/en tension ainsi que les compétences-clés manquantes ou à développer (C2.1.1) - une proposition de cartographie des métiers et fonctions associées, intégrant des préconisations en termes d'intégration de la diversité (C2.1.1) - une identification des besoins futurs de l'entreprise en effectifs (C2.1.2) - un plan d'action de gestion des emplois et parcours professionnels (C2.1.2) - une proposition d'outils et d'indicateurs de suivi de la mise en œuvre du plan d'action de GEPP (C2.1.3) **E5 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise au sein de laquelle le candidat est chargé de superviser une campagne d'entretien d'évaluation annuelle, ce dernier, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse comprenant :* - une grille d'évaluation d'entretien annuel, en argumentant les choix de critères et d'échelle d'évaluation (C2.2.1) - une proposition d'e-mail d'information destiné à l'ensemble des collaborateurs (calendrier de	CE2.1.1.1 Les fonctionnalités des outils utilisés sont maitrisées (tableur, suite bureautique, outils de présentation, mise à disposition sur l'intranet de l'entreprise …). CE2.1.1.2 Les données retenues pour établir la cartographie, les fiches fonctions et les compétences sont fiables. La cartographie classe avec exactitude les métiers par familles, niveaux et domaines d'activité. CE2.1.1.3 Les relations formelles (hiérarchiques et fonctionnelles) sont identifiées avec justesse. La cotation des postes et leur classification est équitable et conforme aux obligations légales et conventionnelles du secteur concerné. CE2.1.1.4 Les référentiels métiers et compétences respectent les règles d'écriture préconisées. CE2.1.1.5 L'état des lieux est clair, compréhensible et lisible par tous (notamment les personnes en situation de handicap).
	C2.1.2 Identifier les tendances et évolutions de l'environnement de l'entreprise en analysant les données issues de l'intelligence artificielle et/ou d'autres sources d'informations pour établir ou actualiser, avec la hiérarchie, un plan d'action GEPP anticipant les nouveaux besoins en effectifs (quantitatifs et qualitatifs) de l'entreprise au regard de la stratégie et des objectifs fixés par la direction générale		CE2.1.2.1 Les sources d'analyse du marché sont actualisées et vérifiées. L'intelligence artificielle est utilisée avec professionnalisme et discernement. CE2.1.2.2 L'analyse est structurée et adaptée aux spécificités de l'entreprise et du secteur d'activité. Les évolutions du secteur et de son environnement sont détaillées et justifiées. CE2.1.2.3 La stratégie de l'entreprise en matière de RH sur le moyen/long terme est comprise (formation, recours à des prestataires, mobilité, recrutement …). Les zones d'ombre ou d'incompréhension sont clarifiées et les impacts des changements/évolutions sont identifiés et expliqués. CE2.1.2.4 Les préconisations relatives aux nouvelles compétences et nouveaux métiers requis sont judicieuses et argumentées. Elles identifient avec clarté les tendances futures et privilégient l'inclusion. CE2.1.2.5Le plan d'action de la GEPP est réaliste et anticipe les besoins en ressources humaines, et les nouvelles compétences nécessaires pour surmonter les problématiques à venir.
	C2.1.3 Déterminer les outils et indicateurs de suivi de la performance de la mise en place et de la réalisation du plan d'action de la GEPP accepté par la direction pour vérifier son efficacité et identifier les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés afin de formuler des propositions d'ajustement (modification des actions ou des objectifs, allocation de nouvelles ressources …) dans le respect des règlementations, accords et conventions en vigueur sur le secteur d'activité et au sein de l'entreprise		CE2.1.3.1 Les indicateurs et outils choisis (enquêtes, entretiens physiques ou à distance, taux de suivi de formation, taux de mobilité interne, taux de satisfaction des salariés et des employeurs après une formation …) évaluent efficacement et concrètement les actions de la GEPP. CE2.1.3.2 Les écarts sont identifiés, analysés et expliqués au regard des objectifs fixés. CE2.1.3.3 Les préconisations d'ajustement sont réalistes et intègrent les contraintes du public concerné (handicap, contrat de travail, âge …) Elles respectent l'ensemble des obligations légales et réglementaires (droit du travail, accords de branches, accords signés par l'entreprise …). Elles sont argumentées et leurs conséquences démontrées.
A2.2 Mise en œuvre et supervision des campagnes d'entretiens d'évaluation annuels et des campagnes d'entretiens professionnels bisannuels :	C2.2.1 Créer les grilles d'évaluation et les trames d'entretien numériques inclusives, à utiliser par les parties concernées (manager, salariés, DRH …) dans le cadre des différentes campagnes d'évaluations et d'entretiens en établissant une échelle d'évaluation numérique et/ou descriptive correspondant à des critères		CE2.2.1.1 Grille d'entretien annuel : CE2.2.1.1.1 Les critères d'évaluation sont établis en fonction des objectifs de l'année écoulée et des spécificités du poste considéré. Ils sont inclusifs et mesurent les

• élaboration des différents supports nécessaires à la tenue des entretiens avec les collaborateurs • mise en place de la communication interne relative aux campagnes • réalisation du compte-rendu d'entretien en collaboration avec le manager	précis pour permettre au manager d'évaluer le travail accompli par la salarié afin de prendre les décisions en adéquation avec le bilan de l'entretien et les aspirations du salarié	la campagne, documents à préparer pour l'entretien, moyens mis à disposition pour les accompagner dans cette démarche) (C2.2.2) - un support synthétique destiné à former les managers et les collaborateurs à l'utilisation de la grille d'évaluation (C2.2.3) - à partir de données et d'éléments d'évaluation fournis en annexe portant sur un entretien d'évaluation fictif, une proposition de bilan intégrant : points de performance, objectifs atteints, axes de progrès et propositions d'actions en adéquation avec les besoins en développement du collaborateur (C2.2.4) **E6 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise au sein de laquelle le candidat est chargé de contribuer au développement des compétences des collaborateurs, ce dernier, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse comprenant :* - une proposition de plan de développement des compétences détaillant les actions à mettre en place, les modalités et les rôles de chaque partie prenante, en justifiant la pertinence des actions proposées, prenant en compte les contraintes exprimées en termes de budget, d'organisation et d'engagement des parties (C2.3.1) - une demande de financement destinée à un OPCO (sur la base des actions de formation sélectionnées au préalable) en respectant l'ensemble des critères requis (C2.3.2) - un exposé des bénéfices financiers attendus pour l'entreprise grâce à la mobilisation des fonds mutualisés (C2.3.2) - une proposition de modèle d'outil numérique permettant de suivre les formations réalisées (structure, indicateurs, fonctionnalités principales) accompagnée d'une argumentation démontrant l'intérêt de l'outil en termes d'évaluation du ROI des actions de formation (C2.3.3)	performances quantitatives et qualitatives. Ils sont précis, clairs. Ils garantissent une évaluation juste et équitable. CE2.2.1.1.2 L'échelle d'évaluation proposée (numérique ou descriptive) est adaptée au poste et au niveau de responsabilité souhaité. CE2.2.1.1.3 Les points de force et d'amélioration sont identifiés et justifiés. La synthèse est précise et constructive. Les axes de progrès et leur mise en œuvre sont compris et acceptés par le collaborateur. CE2.2.1.2 Trame d'entretien professionnel : CE2.2.1.2.1 Les critères se concentrent sur les perspectives d'évolution professionnelle du collaborateur et les possibilités pour y arriver (VAE, formations internes ou grâce au CPF ...). CE2.2.1.2.2 Les aspirations de carrière et les évolutions possibles du collaborateur sont étudiées avec objectivité, sans jugement ni discrimination. CE2.2.1.2.3 Les explications des compétences, diplômes ou autres, à obtenir pour valider ses aspirations sont adaptées aux spécificités du collaborateur concerné. Elles sont claires, argumentées et leurs possibilités de mise en œuvre détaillées. CE2.2.1.3 Dans les deux cas la trame ou grille est facile à lire et à comprendre. Le format et/ou support est adapté aux différentes diversités (situation de handicap, âge, interculturalité, niveau de compétence ...) L'utilisation des fonctionnalités des outils numériques permettant la digitalisation des grilles et des trames est maitrisée. L'accessibilité à la lecture pour tous est vérifiée.
	C2.2.2 Informer l'ensemble des collaborateurs et les représentants du personnel des modalités de mise en œuvre des campagnes d'entretien (dates, grilles d'évaluation, préparation des entretiens) en utilisant les supports de communication courants de l'entreprise (lettre de convocation, e-mail, note de service ...) accessibles à tous pour que les salariés puissent préparer l'entretien afin que l'échange soit productif et respecte les réglementations		CE2.2.2.1 La communication est simple, claire et transparente. Son format est adapté aux personnes en situation de handicap (police, couleurs, format, texte FALC ...). CE2.2.2.2 La totalité des informations nécessaires à la compréhension de la démarche et des enjeux de l'entretien sont présentes et décrites avec clarté (dates de la campagne d'entretien, objectifs, format, grilles et supports utilisés, étapes de suivi ...). CE2.2.2.3 La convocation est individualisée et envoyée de façon confidentielle. Les grilles d'entretien ou d'évaluation envoyées sont adaptées aux compétences attendues par le métier, le service concerné, les attentes du manager. Les différents thèmes abordés sont facilement lisibles et compréhensibles.
	C2.2.3 Former les managers et les collaborateurs à l'utilisation des supports et des documents nécessaires à la préparation et à la conduite des entretiens en vérifiant par des tests (relecture commune des questions, des critères, accès à l'information sur l'intranet entreprise, test de remplissage des critères ...) la compréhension et l'utilisation des éléments mis à disposition pour garantir une utilisation homogène et une compréhension partagée des documents utilisés afin que les entretiens soient préparés et conduits en toute transparence		CE2.2.3.1 Les tests d'accessibilité et de compréhension de l'utilisation des documents et de leurs contenus sont efficaces. CE2.2.3.2 Le programme et contenu de la formation tiennent compte des résultats aux tests et du niveau d'acculturation des managers et des collaborateurs aux outils d'évaluation et plateformes d'entretien. Elle couvre l'ensemble des aspects méthodologiques (comment évaluer) et des aspects techniques (utilisation de la plateforme). CE2.2.3.3 La compréhension de l'utilisation de chaque support ainsi que l'autonomie de chacune des parties présentes quant à la manière de compléter les documents, est vérifiée.
	C2.2.4 Retracer, avec la personne qui a mené l'entretien (manager du collaborateur, RH ...) l'ensemble des sujets abordés lors de l'entretien ainsi que le plan d'action mis en place pour rédiger un compte-rendu permettant de détailler les formations à effectuer, les évolutions souhaitées, les points d'amélioration ainsi que les freins et défis rencontrés afin de garder une trace écrite de l'entretien mené		CE2.2.4.1 Les données et éléments d'évaluation issus des entretiens sont analysées et synthétisées avec précision et clarté. CE2.2.4.2 Le compte-rendu est présenté de manière structurée et compréhensible par tous. Il est établit avec neutralité et objectivité : il est factuel et objectif, évite les jugements personnels. CE2.2.4.3 Le compte-rendu est complet et répond aux besoins des parties prenantes. Il prend en compte les suggestions des managers et intègre leurs points de vue. CE2.2.4.4 Les actions proposées et leurs objectifs sont SMARTE, alignés avec les aspirations des collaborateurs et les objectifs à long terme de l'entreprise.
A2.3 Organisation et suivi des formations internes et externes des collaborateurs selon	C2.3.1 Co-construire un plan de développement des compétences inclusif avec la Direction des ressources humaines, les managers et les collaborateurs des services		CE2.3.1.1 Le plan de développement des compétences prévoit, hiérarchise, budgétise et planifie : les formations obligatoires (sécurité au travail, adaptation au poste de travail ...), les

les recommandations de l'Art. L6321-1 du code du travail : • identification des besoins en formation • mobilisation des dispositifs de financement des actions de formation par l'intermédiaire des OPCO (Opérateurs de Compétences) • évaluation du retour sur investissement des actions de formation	concernés en s'assurant du bien-fondé des actions de formation prévues, de leur prise en charge financière et de l'engagement et des contraintes de chacune des parties pour sélectionner les partenaires ou prestataires en fonction des besoins et attentes déterminées ensemble		formations internes (onboarding, modifications du règlement, utilisation de l'intranet ...), les formations par un prestataire, les bilans de compétences, les VAE ... CE2.3.1.2 Le plan est conforme aux besoins de l'entreprise, aux décisions prises lors des entretiens d'évaluation et professionnel. Il prend en compte les situations particulières de chacun des collaborateurs concernés (handicap, horaires aménagés, temps partiel ...) et les exigences du service et du manager. CE2.3.1.3 Les partenaires sélectionnées sont en adéquation avec les contraintes définies dans la stratégie RH et dans la politique générale de l'entreprise.
	C2.3.2 Transmettre aux OPCO (Opérateurs de Compétences) les demandes de prise en charge des actions de formation prévues dans le respect des critères et du calendrier fixés par ces organismes en joignant l'ensemble des documents nécessaires (devis, programmes de formation, justificatifs ...) pour obtenir le financement de tout ou partie des actions de formation, notamment celles inscrites dans le plan de développement des compétences ou les dispositifs spécifiques (CPF, Pro-A, apprentissage ...) afin de réduire le coût des formations pour l'entreprise grâce à la mobilisation des fonds mutualisés gérés par les OPCO		CE2.3.2.1 L'éligibilité de l'action de formation à une prise en charge financière et la complétude du dossier sont vérifiées et attestées (documents requis par l'OPCO préparés et transmis : programme de formation détaillé, devis ou convention de formation mentionnant coûts, dates, et informations sur le prestataire de formation). CE2.3.2.2 Le dépôt de la demande de prise en charge est réalisé dans les délais impartis et le statut du dossier de demande de prise en charge est régulièrement vérifié auprès de l'OPCO (reçu, en cours de traitement, accepté ou refusé). CE2.3.2.3 Le suivi post-formation est assuré avec efficacité. L'ensemble des documents requis par l'OPCO lui sont fournis (factures du prestataire, attestations de réalisation ou de présence et tout autre justificatif demandé).
	C2.3.3 Mettre en place un outil numérique de suivi des formations réalisées, accessible aux apprenants, aux managers et aux prestataires en définissant des indicateurs adaptés pour évaluer le ROI (financier, temps passé, profil adapté, faisabilité, ressenti du participant ...) de la formation et ajuster les actions prévues et/ou l'organisation des actions à venir (changement de prestataires, profil de candidat à modifier, durée de la formation ...)		CE2.3.3.1 L'outil de suivi proposé est accessible à tous, notamment aux personnes en situation de handicap. Il permet le suivi de l'ensemble des formations programmées (contenu des modules, dates de déroulement, compétences visées, accès aux évaluations ...). CE2.3.3.2 Les indicateurs de suivi et de performance des formations sont efficaces (taux de complétion, satisfaction des apprenants, évaluation des acquis, évaluation de l'impact de la formation dans le cadre de la conduite des missions de travail, retour d'expérience des prestataires ...). CE2.3.3.3 L'analyse des indicateurs est juste et objective. La synthèse de l'efficacité de la formation suivie est facile à et à comprendre et met en évidence les points forts et les points faibles. Les mesures d'ajustement des formations sont efficaces et justifiées (contenu, horaires, lieux, niveau de formation ...).

Intitulé : RESPONSABLE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

BC03 : SUPERVISER L'ADMINISTRATION DU PERSONNEL, LA PRODUCTION DE LA PAIE ET LES OBLIGATIONS LEGALES ET FISCALES DE L'ENTREPRISE

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	REFERENTIEL DE COMPETENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	REFERENTIEL D'EVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A3.1 Gestion administrative du personnel et participation à la production de la paie : • vérification de l'application de la législation et règlementation sociales (prévention de risques, conditions de travail, procédure de licenciement) • optimisation du process d'actualisation ou de création du dossier du personnel • suivi de l'activité du salarié (temps de travail, absences, congés) • vérification des bulletins de paie avant envoi aux salariés	C3.1.1 Mener une veille juridique, règlementaire et sociale en utilisant et automatisant dans la mesure du possible la réception et la sélection des informations issues des outils choisis (agrégateurs de flux RSS, moteurs de recherche, alerte sur mot clé, service de partage en ligne, IA générative …) pour identifier et faire appliquer les évolutions législatives et règlementaires au sein du service RH	**E8 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise, le candidat, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse comprenant :* - une identification des évolutions règlementaires pertinentes/impactantes pour l'entreprise, établie à partir de documents de veille simulés fournis en annexe (flux RSS, alertes, résumés de textes législatifs …) et un rapport synthétique destiné à la DRH, incluant des recommandations d'action (C3.1.1) - une proposition de plan d'action structuré visant à optimiser le processus de gestion des dossiers du personnel en réponse à une problématique identifiée (organisation, conformité, accès …) (C3.1.2) - une identification d'anomalies et/ou de non-conformités au sein d'un planning de suivi fictif incluant des éléments sur la gestion du temps de travail, les absences et les engagements de l'entreprise en matière de QVCT, ainsi qu'une note à l'attention de la DRH, synthétisant les axes directeurs d'un plan d'action visant à résoudre les problèmes identifiés (C3.1.3) - une analyse d'une fiche de paie fictive et des données qui lui sont associées comprenant une identification des erreurs ou points de non-conformité éventuels et un rapport synthétique destiné à l'attention du gestionnaire de paie (C3.1.4) **E9 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise, le candidat, en s'aidant des informations et données sociales brutes annexées au cas, produit un document de*	CE3.1.1.1 Les sources sont fiables et reconnues. Les objectifs de veille sont clairement définis (évolutions de la QVCT, modifications en droit du travail, améliorations digitales, bonnes pratiques de la marque employeur …). CE3.1.1.2 La veille mise en place remonte des informations pertinentes et actualisées. CE3.1.1.3 Les informations suivantes sont analysées avec discernement : - les dernières évolutions de la législation (exonération de charges sociales, changement de taux horaire, nouvelle loi du Code du travail …) - les tendances nouvelles en matière de recrutement (arrivée d'un autre acteur sur le marché, embauches en ligne …) - les évolutions d'intégration d'une solution de gestion des documents RH (plannings, temps de présence et d'absence …) CE3.1.1.4 Les préconisations d'ajustements sont concrètes et efficaces.
	C3.1.2 Uniformiser la création et le suivi numérique des dossiers du personnel en optimisant ou créant un process de dématérialisation des dossiers en collaboration avec le service informatique dans le respect des règlementations pour faciliter la gestion et la saisie des données par les assistants RH lors de la création, actualisation, consultation et archivage du dossier du personnel		CE3.1.2.1 Les exigences de la gestion du dossier administratif du personnel durant ses différentes phases (création, actualisation, consultation, classement ou archivage) sont schématisées au travers d'un logigramme exhaustif et respectueux des règles (formes, symboles …). CE3.1.2.2 Les éléments nécessaires à la gestion des dossiers du personnel figurent de façon exhaustive dans la proposition de création ou d'optimisation au sein du logiciel RH (identité, adresse, contrat de travail, planning, aménagements éventuels dus à un handicap ou autre, salaires, évaluations, éléments liés au départ du collaborateur…). CE3.1.2.3 L'outil préconisé ou optimisé est fiable et adapté à l'entreprise (exemples : Lucca, Workday, SAP …). Le stockage est sécurisé. Les données sont centralisées et faciles d'accès. Les accès procurés aux différentes parties prenantes sont définis et justifiés. Les modalités d'accès sont vérifiées avec le service informatique. CE3.1.2.4 Les répercussions positives de la mise en place ou de l'optimisation de la dématérialisation sont démontrées.
	C3.1.3 Superviser l'activité d'un ou d'une équipe d'assistants RH en planifiant des contrôles réguliers de la gestion du temps de travail, des absences, des congés, du respect des engagements de la QVCT, du respect de la législation du travail en vigueur (Code du travail, conventions collectives, accords d'entreprise) pour détecter des anomalies et alerter la Direction des ressources humaines et les managers afin de maintenir un environnement de travail équilibré en conformité avec la politique générale de l'entreprise et les réglementations		CE3.1.3.1 Le processus de contrôle de l'activité des salariés est planifié avec réalisme et les tâches à exécuter sont détaillées. Elles intègrent les obligations et contraintes du service RH, des salariés et de la Direction. CE3.1.3.2 Les vérifications du respect des procédures sont performantes. Les anomalies ou incohérences sont détectées et vérifiées (enregistrement des horaires de travail sur les supports adéquats, respect de la légalité en matière de temps de travail, vérification et analyse des absences enregistrées dans le SIRH, suivi des congés et de leur planification, respect des engagements de QVCT auprès des salariés concernés, vérification de la mise en œuvre de la politique d'inclusion …). CE3.1.3.3 Les anomalies ou dysfonctionnements constatés sont confirmés par des données fiables et clairement identifiées et traçables. Le processus de contrôle permet à la hiérarchie de traiter le problème rapidement avec les parties concernées.

	C3.1.4 Contrôler avec les gestionnaires de paie et autres parties prenantes si nécessaire (manager, salarié) que l'intégralité des éléments fixes et variables constitutifs de la paie (salaire de base, éléments de gestion du temps, primes, cotisations sociales, impôts ...) ainsi que la mise en œuvre des accords et des évolutions règlementaires et législatives ont été intégrés dans la production de la paie pour valider la procédure de versement du salaire et la remise du bulletin de paie aux salariés	*synthèse utile à la production du bilan social, comprenant :* - une analyse des données sociales et des recommandations stratégiques en vue de contribuer à la production du bilan social (C3.2.1) - une méthodologie de collecte d'informations relatives à l'expérience collaborateur à partir d'outils existants : plateforme RH, sondages internes ... (C3.2.2) - une analyse des points de contacts à surveiller et une proposition d'axes d'amélioration (C3.2.2) - une identification argumentée des KPI permettant d'évaluer la marque employeur, dans la perspective de l'établissement d'un diagnostic complet (C3.2.3)	CE3.1.4.1 Les éléments constitutifs de la paie sont vérifiés avec rigueur et méthode (salaire de base, primes, absences, heures supplémentaires, remboursement de frais professionnels, chèques cadeaux, tickets restaurant, acomptes et avances sur salaires ...). CE3.1.4.2 Les éléments concernant les évolutions juridiques et personnelles du salarié (augmentation de salaire, échelon supérieur, modification du contrat de travail ...) sont intégrés dans le bulletin avec exactitude. CE3.1.4.3 Les calculs sont exacts et les taux appliqués sont conformes aux règlementations et accords en vigueur (taux horaires conformes à la convention collective et aux classifications, taux de cotisations sociales à jour, taux d'imposition conforme au barème, calcul des congés payés, calcul des primes, de l'ancienneté, ...). CE3.1.4.4 Les dispositions légales spécifiques à certaines catégories de salariés sont respectées (apprentis, travailleurs handicapés ...). CE3.1.4.5 Le bulletin est juste.
A3.2 Participation à la production, diffusion et analyse des tableaux de bord RH, du bilan social ainsi qu'à l'analyse de la réputation de la marque employeur : • transmission à la hiérarchie des éléments utiles à la réalisation des documents sociaux nécessaires au fonctionnement de l'entreprise • analyse inclusive de l'expérience collaborateur	C3.2.1 Alimenter en données le bilan social, les tableaux de bord RH et toutes les études nécessaires à l'analyse de la situation sociale de l'entreprise en collectant, compilant et analysant les données sociales quantitatives et qualitatives pour fournir à la hiérarchie les éléments nécessaires aux décisions stratégiques inhérentes à la fonction RH		CE3.2.1.1 La finalité des documents à compléter est identifiée avec clarté et précision. CE3.2.1.2 Les données collectées sont fiables, actualisées et intégrées avec justesse et exhaustivité dans les documents concernés ; l'origine des données est traçable facilement. Les données sont facilement consultables et exploitables par toutes les parties prenantes. CE3.2.1.3 Les calculs effectués sont justes (taux de rotation du personnel, efficacité du plan de développement des compétences, taux d'absentéisme ...). CE3.2.1.4 Les informations devant être complétées le sont dans leur totalité. CE3.2.1.5 Les informations-clés sont aisément repérables. Les tendances ou écarts importants par rapport aux objectifs fixés sont mis en évidence. Les explications des écarts sont justifiées, des préconisations d'actions sont décrites et leurs impacts positifs démontrés.
	C3.2.2 Etudier l'ensemble des interactions des collaborateurs avec l'entreprise, de la candidature jusqu'au départ (intégration, développement professionnel, avantages sociaux, bien-être au travail ...) en réalisant des enquêtes récurrentes et/ou ponctuelles sur des thématiques précises et/ou en utilisant les outils existants dans l'entreprise pour identifier les points de contact positifs et négatifs afin de proposer des améliorations de l'expérience collaborateur et de fidéliser de manière inclusive les salariés		CE3.2.2.1 Les enquêtes créées sont anonymes et concernent des éléments tangibles (réalisation de la fonction en elle-même) et non tangibles (QVCT, atmosphère organisationnelle, culture et valeurs de l'entreprise ...). Le format des enquêtes est adapté aux personnes en situation de handicap (police, couleurs, format audio si nécessaire, accessibilité à l'enquête ...) et aux autres diversités (non maitrise du français, religion ...). CE3.2.2.2 L'analyse des enquêtes synthétise les forces et faiblesses de l'entreprise vis-à-vis des collaborateurs. Chacun des éléments mentionnés est justifié par des exemples précis. Le document permet une prise de décision éclairée. CE3.2.2.3 Les préconisations d'amélioration des points faibles (exemples : manque de reconnaissance, d'écoute, d'autonomie, conditions de travail non optimales, outils numériques non adaptés ...) sont réalistes. Leur faisabilité et impact sont démontrés.
	C3.2.3 Réaliser un audit de la marque employeur de l'entreprise en mesurant et analysant les KPI adaptés à l'entreprise pour vérifier son efficacité en matière d'attractivité, de fidélisation, d'engagement et de motivation du personnel afin de permettre une réflexion stratégique éclairée en comité de direction concernant le développement de la marque employeur		CE3.2.3.1 Les KPI suivants sont calculés et justes. La liste n'est pas exhaustive, elle doit être adaptée à l'entreprise et à ses particularités en matière de recrutement. - le site carrière : taux de rebond des pages, nombre de pages consultées - en interne : taux de rétention des employés - en externe : nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux professionnels, nombre d'interactions sur les contenus déposés, note sur Glassdoor, taux de recommandation - service recrutement : nombre de candidatures reçues, pertinence des candidatures, satisfaction post entretien ... CE3.2.3.2 Les analyses de chacun des taux est objective et pertinente. La synthèse des données internes et externes est facile à lire et à comprendre. Elle identifie les points forts et les points faibles de la marque employeur existante. CE3.2.3.3 L'audit de la marque est complet et structuré, exact et justifié par les KPI. CE3.2.3.4 Les préconisations suite aux résultats de l'audit sont réalistes et détaillées. Leur impact prévu est démontré.

Intitulé : RESPONSABLE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

BC04 : ENTRETENIR UN DIALOGUE CONSTRUCTIF ET DURABLE ENTRE LES SALARIES, LES PARTENAIRES SOCIAUX, LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	REFERENTIEL DE COMPETENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	REFERENTIEL D'EVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A4.1 Participation au dialogue social de l'entreprise en fonction des accords en vigueur : • vérification de l'organisation de l'élection des membres du CSE • participation aux réunions ordinaires du CSE • approbation des procès-verbaux de réunion ordinaire du CSE avant diffusion	C4.1.1 Contrôler l'organisation de l'élection des membres du CSE en vérifiant le respect des obligations légales du Code du travail (calendrier, format de vote choisi, convocation, liste des membres …) pour s'assurer que tous les collaborateurs et notamment les personnes en situation de handicap pourront voter dans des conditions optimales	**E10 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte de l'organisation d'élections professionnelles au sein d'une entreprise, le candidat, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse comprenant :* - une identification des non-conformités au Code du travail présentes dans le dossier fourni en annexe, relatif à l'organisation des élections du CSE (C4.1.1) - un ensemble de recommandations visant à garantir l'accessibilité au vote, notamment pour les personnes en situation de handicap (C4.1.1) - une proposition de script synthétique simulant son intervention en tant qu'expert RH, incluant des éléments de communication assertive adaptés à la diversité des participants (C4.1.2) - une identification des erreurs de fond et de forme contenues dans le compte-rendu fictif d'une réunion ordinaire du CSE fourni en annexe, en s'assurant de la conformité avec les échanges de la réunion et une note de synthèse exposant les modifications apportées et leur justification (C4.1.3) **E11 Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle, réalisée en présentiel ou à distance** *Sur la base d'une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise dans lequel le candidat est sollicité par un Manager confronté à une*	CE4.1.1.1 Les exigences légales en matière de convocation et de participation aux réunions du CSE sont respectées (calendrier, information des salariés, négociation du protocole d'accord pré-électoral, constitution de la liste électorale, modalités de vote au 1er et second tour si nécessaire, constitution du bureau de vote …). CE4.1.1.2 L'ensemble du matériel permettant aux salariés de voter est vérifié. Les manques ou erreurs sont identifiés et corrigés. CE4.1.1.3 Le respect du cahier des charges du système de vote électronique est vérifié (articles R2314-5 à R2314-18 du Code du travail : modalités du vote électronique). CE4.1.1.4 L'accès au vote par tous les participants quelle que soit leur condition est vérifiée. Les dysfonctionnements sont détectés et des préconisations d'amélioration sont formulées avec réalisme.
	C4.1.2 Animer les réunions ordinaires du CSE avec la Direction générale en tant qu'expert RH, en pratiquant l'écoute active et une communication assertive adaptée à tous et notamment aux personnes en situation de handicap, pour contribuer à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail au sein de l'entreprise dans le respect des règlementations et des attentes et aspirations des salariés		CE4.1.2.1 Les obligations légales de convocation et de participants au CSE ordinaire sont respectées. Si certains participants sont en visioconférence, les outils nécessaires sont vérifiés (salle de réunion avec écran, micro, caméra …). CE4.1.2.2 Les demandes et ordres du jour du CSE sont étudiés avant la réunion avec les parties prenantes concernées. CE4.1.2.3 Au démarrage de la réunion, les règles propres à la réunion du jour sont fixées avec clarté (temps limité pour chaque sujet, laisser la parole à chaque participant, traitement des seules questions à l'ordre du jour, conditions de prise de décision …). Les personnes concernées par la rédaction du compte-rendu et du procès-verbal sont désignées. CE4.1.2.4 Durant la réunion, les principes de l'écoute active sont respectés : accueil des parties prenantes à la réunion favorisant un climat positif, respect des temps de parole et des silences, respect des interlocuteurs sans jugement aucun, clarification de certains points, présentation de la synthèse des éléments présentés par une reformulation facile à comprendre pour tous. La communication est assertive et adaptée à tous les publics (personnes en situation de handicap, diversité culturelle, âges …). Les interventions respectent les niveaux de responsabilité. CE4.1.2.5 Les fonctions d'animation sont exercées avec méthode et bienveillance : ouverture et clôture de la séance, lecture de l'ordre du jour, organisation des débats, distribution de la parole, proclamation des résultats des votes, maintien de l'ordre lors de la réunion … CE4.1.2.6 A la fin de la réunion, les points à traiter pendant les prochaines séances sont clairement définis. La date de la prochaine réunion est fixée. Les éléments constitutifs du compte-rendu et du procès-verbal sont listés.

	C4.1.3 Procéder à la vérification sur le fond et la forme du compte-rendu et du procès-verbal des réunions ordinaires du CSE rédigés par le secrétaire en s'assurant qu'ils reflètent fidèlement l'ensemble des échanges, débats, et décisions pour approuver le contenu ou proposer des modifications afin qu'ils puissent être diffusés en interne (salariés) et en externe (Ministère du travail, autres parties mentionnées dans les accords, conventions …)	*situation de difficulté dans la gestion d'une problématique sociale impliquant une personne en situation de handicap, le candidat, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse comprenant une proposition de réponse adaptée au contexte et à l'interlocuteur au sein de laquelle :* - il identifie les parties prenantes-clés du dossier de contentieux (C4.2.1) - il propose une solution informelle, tout en précisant les étapes nécessaires si une intervention formelle devait être envisagée (C4.2.1) - il démontre comment la confidentialité des informations échangées est garantie (C4.2.1) **E12 Mise en situation professionnelle reconstituée individuelle réalisée en présentiel ou à distance : production d'un rapport écrit** *Production écrite : Sur la base d'un cas pratique présentant le contexte d'une entreprise au sein de laquelle une situation de contentieux individuel ou collectif se présente, assortie de difficultés de communication entre les parties, le candidat, en s'aidant des documents annexés au cas, produit un document de synthèse destiné à la DRH.* *Ce document intègre :* - une identification des parties prenantes clés du dossier de contentieux (C4.3.2) - une évaluation des risques juridiques liés à la situation (C4.3.2) - une recommandation stratégique de traitement du dossier (C4.3.2) - une proposition d'actions de communication ciblant les parties prenantes identifiées en vue de restaurer une relation de confiance et d'expliquer les mesures prises pour le règlement du contentieux (C4.3.1)	CE4.1.3.1 Le compte-rendu et le procès-verbal de réunion ordinaire du CSE mentionnent avec précision et exactitude la date, l'heure, les participants, les thèmes abordés, l'ordre du jour, toutes les interventions, les résultats des votes … CE4.1.3.2 Le compte-rendu est une synthèse précise et objective de la réunion. Les erreurs détectées sont corrigées de façon concertée. Le bilan général final de la réunion, au travers du compte-rendu, reflète avec exactitude le déroulement de la réunion. CE4.1.3.3 Le procès-verbal rédigé par le secrétaire du CSE respecte dans sa totalité les obligations du Code du travail (Art. L23325-24).
A4.2 Participation au maintien d'un climat social favorable au sein de l'entreprise : • soutien et conseil apporté aux collaborateurs et aux managers sur toutes les questions RH • contribution à la gestion de la communication RH interne et des supports afférents	C4.2.1 Répondre, en adaptant sa communication aux personnes en situation de handicap, dans son périmètre de responsabilité, aux questions des employés et des managers en identifiant les éventuelles problématiques sociales pour résoudre les problèmes de manière informelle tout en identifiant ceux nécessitant une intervention formelle et en gardant la confidentialité des informations due à sa fonction		CE4.2.1.1 Les connaissances des dispositifs législatifs et règlementaires relatifs aux RH (obligations légales, droit du travail, droit social, fonctionnements des IRP, prévention des RPS …) ainsi que la connaissance du fonctionnement de l'entreprise et de ses propres obligations (conventions collectives, process de recrutement, d'intégration, gestion des carrières …) sont utilisées avec justesse et discernement dans les réponses apportées aux questions posées. CE4.2.1.2 Le niveau de réponse est adapté à sa fonction, et ne dépasse en aucun cas son niveau de responsabilité. CE4.2.1.3 La distinction entre problématiques mineurs pouvant être résolues de façon informelle (horaires, processus …) et problématiques complexes nécessitant une intervention formelle (harcèlement, discrimination, problèmes juridiques …) est efficace et justifiée. CE4.2.1.4 La posture est professionnelle. La compréhension de la question et de son contexte est vérifiée. Les réponses sont concrètes et précises. Le langage est clair et adapté aux publics demandeurs (situation de handicap, mauvaise connaissance du français, âge …).
A4.3 Co-gestion des litiges RH internes avec les directions concernées : • communication aux collaborateurs de l'entreprise des politiques et procédures concernant le comportement et les règles de vie au travail (comportements inappropriés, discrimination, harcèlement accidents du travail, absentéisme, sortie de l'entreprise …) • compréhension des aspects juridiques en lien avec la gestion de conflit	C4.3.1 Développer une relation de confiance avec la direction, le CSE, les parties prenantes-clés et les collaborateurs en communiquant régulièrement au moyen de supports diversifiés lisibles par tous pour garantir une collaboration efficace et l'alignement des pratiques, politiques et directives RH à l'échelle locale, nationale ou mondiale de l'entreprise		CE4.3.1.1 Les supports utilisés pour communiquer sur les enjeux RH de l'entreprise sont adaptés à tous les publics. Ils sont faciles à lire et à comprendre. L'orthographe, la grammaire et la syntaxe sont irréprochables. Ils sont intuitifs et simples à utiliser lorsqu'ils sont numériques (emails, intranet, plateformes collaboratives …). CE4.3.1.2 Les informations sont justes et délivrées en temps imparti. Elles répondent aux besoins spécifiques des audiences (direction, CSE, collaborateurs …). Les messages respectent les réglementations en vigueur (droit du travail, protection des données …). CE4.3.1.3 Les canaux de diffusion sélectionnés sont accessibles à tous, notamment aux personnes en situation de handicap. Ils permettent aux destinataires de poser des questions ou de donner leur avis (enquêtes, commentaires sur intranet …). Ils encouragent l'engagement des collaborateurs et favorisent le dialogue (forums, réunions virtuelles, webinaires interactifs …). CE4.3.1.4 L'efficacité et l'impact de la communication est mesurée (taux de lecture des communications, suivi des ouvertures d'emails, nombre de vues sur l'intranet, enquête de satisfaction, indicateurs de mobilisation ou d'adhésion aux initiatives RH …).
	C4.3.2 Traiter les dossiers de contentieux collectifs et individuels en collaborant avec les avocats, le service juridique, la direction générale et les directions concernées jusqu'à la clôture du dossier pour s'assurer de la gestion des risques juridiques et de l'efficacité des procédures mises en œuvre		CE4.3.2.1 La complétude des dossiers de contentieux et l'exactitude des informations qu'ils contiennent sont vérifiées. Les preuves servant d'argumentaires sont tangibles (absences, congés payés, relevé d'heures, solde de tout compte …). CE4.3.2.2 Les process de la gestion des litiges entre employés et employeurs sont connus. Les différentes solutions possibles et les impacts sont définis avec précision et argumentés en fonction du contexte et de la stratégie d'entreprise vis-à-vis des conflits. Les répercussions de chacune des solutions sont analysées et décrites en toutes objectivité. CE4.3.2.3 Les décisions prises en collaboration avec les différents services consultés et les actions inhérentes aux décisions sont conformes au cadre légal en vigueur (Code du travail, conventions collectives) et aux procédures internes de l'entreprise. Les solutions de résolution de conflit amiable, dans l'intérêt de chacune des parties, sont toujours privilégiées.

Modalités d'acquisition de la certification

Chaque bloc de compétences est validé indépendamment et acquis définitivement.

Un certificat de compétences est délivré pour l'acquisition de chaque bloc de compétences acquis indépendamment.

Les 4 blocs de compétences ne peuvent pas se compenser entre eux.

Pour tout candidat (hors VAE), la certification est obtenue par :

- la validation de l'ensemble des blocs de compétences constitutifs de la certification considérée

ET

- la réalisation d'une période d'expérience professionnelle correspondant au métier visé par la certification au sein d'une entreprise d'une durée de 24 semaines soit 120 jours, pouvant être ramenée sur dérogation, à un minimum de 16 semaines soit 80 jours avec l'accord du certificateur.

Un parchemin de certification est délivré.